

**Informe Anual 2019**

**Licitación 1876-1-LR18**

**“SERVICIO DE AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN POR  
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA”**

**5 de diciembre 2019**

## Contenido

1. Antecedentes .....	4
1.1. Presentación.....	4
1.2. Objetivos.....	7
2. Muestra Anual.....	8
3. Resultados anuales 2019 .....	9
3.1.1. Área Tribunales.....	9
3.1.2. Objetivos Específicos .....	9
3.1.3. Muestra y Errores Muestrales.....	9
3.1.4. Resultados.....	12
3.2. Área Centros Privativos de Libertad/Centros de Detención – Imputados en Prisión Preventiva e Internación Provisoria .....	46
3.2.1. Objetivos Específicos .....	46
3.2.2. Muestra y Errores Muestrales.....	47
3.2.3. Resultados.....	50
3.3. Área Centros Privativos de Libertad/Centros de Reclusión - Condenados.....	77
3.3.1. Objetivos Específicos .....	77
3.3.2. Muestra y Errores Muestrales.....	78
3.3.3. Resultados.....	80
3.4. Área Oficinas .....	100
3.4.1. Objetivos Específicos .....	100
3.4.2. Muestra y Errores Muestrales.....	100
3.4.3. Resultados.....	101
3.5. Área Módulo Isla.....	115
3.5.1. Objetivos Específicos .....	115
3.5.2. Muestra y Errores Muestrales.....	115
3.5.3. Resultados.....	116
4. Informe de Género.....	123
5. Análisis Estadístico.....	133
5.1. Ecuaciones estructurales.....	133
5.1.1. Tribunales.....	133
5.1.2. Centros de Detención .....	135
5.2. Árbol de decisión CHAID .....	137
5.2.1. Árbol de decisión CHAID – Área Audiencias.....	137
5.2.2. Árbol de decisión CHAID – Área Prisión Preventiva.....	141

5.2.3. Árbol de decisión CHAID – Área Condenados .....	144
5.2.4. Árbol de decisión CHAID – Área Oficinas .....	146
5.3. Análisis Factorial.....	148
5.3.1. Análisis Factorial – Área Audiencias .....	148
5.3.1. Análisis Factorial – Área Prisión Preventiva .....	151
5.3.1. Análisis Factorial – Área Condenados .....	154
5.3.1. Análisis Factorial – Área Oficina .....	156
6. Informe Cualitativo – Talleres Regionales.....	159
6.1. Talleres Asistentes Administrativos.....	159
6.1.1. Piloto Talleres – Defensoría Regional Metropolitana Norte y Sur.....	160
6.1.2. Resultado Talleres Asistentes Administrativos.....	161
6.2. Talleres Abogados Defensores .....	178
6.2.1. Cliente Imputado en una causa en desarrollo, no privado de libertad .....	179
6.2.2. Cliente Condenado adscrito al sistema de Defensa Penitenciaria .....	180
6.2.3. Cliente Imputado o familiar atendido en oficina.....	182
6.2.4. Cliente Imputado en Prisión Preventiva .....	184
6.2.5. Cliente Imputado en Internación Provisoria.....	190

# 1. Antecedentes

## 1.1. Presentación

La Defensoría Penal Pública (DPP) es un servicio dependiente del Ministerio de Justicia, creado en el marco de la Reforma Procesal Penal, a través de la Ley 19.718 del año 2001.

Su finalidad es proporcionar defensa de calidad al imputado que carezca de abogado y que enfrente un proceso de persecución penal por parte del Ministerio Público, asociado a un crimen, simple delito o falta.

Para implementar la prestación de defensa, la DPP recurre a dos modalidades de contratación: (1) Defensores Locales, abogados que contractualmente forman parte de la institucionalidad pública y (2) Defensores Licitados, abogados privados que prestan servicios a través de empresas adjudicatarias de licitaciones de defensa. Ambos detentan la categoría de defensores penales públicos y están sujetos a los mismos estándares de prestación de defensa.

Por mandato del artículo 60 de la mencionada ley de creación de la DPP (19.718), la Defensoría debe controlar la calidad de la atención prestada a través de Auditorías Externas, entre otros mecanismos de evaluación y control.

Lo anteriormente mencionado, y tomando como marco conceptual el Valor Público en su aspecto *sustantivo*, apunta a que todo servicio público debe producir lo que es valioso y eficaz para el usuario, aquello que lo satisface. Por tanto, se trata de una decisión que debe tomarse en el nivel estratégico de la organización, en donde se analiza su misión y se elabora la propuesta de valor que se entregará a los usuarios, lo que se traduce en garantías y servicios, en este caso, de defensa.

Así, cada defensor está debe velar por los intereses de su cliente para que se apliquen plenamente los principios del debido proceso penal, siendo garante del derecho a ser tratado como inocente en espera de un juicio en el que cuente con igualdad de fuerzas para sostener su punto de vista frente a las imputaciones que se le formulan, y que, cuando corresponda, se le aplique una sanción justa.

De la misma manera, cada defensor se compromete a representar judicial y extrajudicialmente a su imputado en todas las actuaciones y audiencias hasta la completa ejecución de la sentencia; a realizar visitas a la cárcel para entrevistarse con su defendido; a efectuar y solicitar diligencias pertinentes a la defensa; a solicitar las pericias que se requieran; y a atender a los familiares para los fines de la defensa, correspondiendo éstas a algunas de las actuaciones mínimas en la entrega del servicio conforme a los estándares de defensa.

En línea con lo anterior, la DPP ha incorporado en sus definiciones estratégicas al usuario en el centro del quehacer institucional definiéndolo desde su misión:

“Proporcionar defensa penal de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, mediante un sistema mixto público privado de defensores penales públicos; velando por la igualdad ante la Ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de nuestros representados”.

Los objetivos estratégicos institucionales que dan las directrices de la tarea a realizar son:

- Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
- Mejorar continuamente la calidad de las prestaciones de defensa penal a través del fortalecimiento de la especialización y de los mecanismos de evaluación con orientación a la atención al usuario.
- Fortalecer la difusión de derechos y rol de la defensoría penal pública a la comunidad, en el marco sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.
- Mejorar la excelencia institucional fortaleciendo la gestión de procesos y desarrollo de las personas.

No obstante, en este ejercicio gerencial estratégico, son los usuarios quienes finalmente, por medio de una comparación entre sus derechos, necesidades y expectativas, los que se pronunciarán respecto de la calidad de la prestación y del grado de satisfacción que les generó, una vez recibido el servicio.

Por tanto, es clave establecer los mecanismos que permitan estudiar y conocer a los usuarios/clientes, a fin de ofertarles servicios y bienes en función de sus necesidades reales, y luego, capturar el grado de satisfacción o utilidad que generó el servicio en los usuarios, para así dar cabida al ciclo de la mejora continua.

En este contexto, desde el año 2009, la DPP definió como una de sus prioridades incorporar como principio de su gestión la mejora continua en calidad de la atención a sus Clientes/Usuarios. Así, progresivamente se ha ido visualizando el sentir del cliente del servicio, lo que ha hecho imperativo adecuar los mecanismos y parámetros de evaluación y/o medición.

Para concretar este énfasis, se decidió incorporar las mediciones de satisfacción de usuarios en la planificación de auditorías externas, mecanismo de evaluación y control contemplado explícitamente por la ley N° 19.718 de creación de la DPP, que es ejecutado por entidades auditoras externa al servicio, bajo la supervisión del Departamento de Evaluación Control y Reclamaciones (DECR).

De esta manera, se estableció la evaluación de calidad de la atención a través de la medición de satisfacción de usuarios, con una metodología consistente en el tiempo, que permitiera comparar periódicamente los resultados obtenidos, por medio de mediciones longitudinales, a través de un instrumento (cuestionario) estandarizado que incorpora las variables, atributos y áreas o aspectos del servicio considerados como relevantes tanto por los usuarios, como por la DPP.

En base a esta metodología, desde el año 2009 se ha evaluado la satisfacción de los usuarios a nivel nacional, en base a los requisitos del cliente establecidos por la DPP y definiendo las áreas a medir de acuerdo a los resultados obtenidos en años anteriores, usando como medida la satisfacción neta.

La satisfacción neta es el resultado de la diferencia entre la satisfacción e insatisfacción de las variables medidas. La satisfacción neta es un indicador más estricto para medir el nivel de satisfacción. Para los efectos corrientes de medición la escala utilizada es de 1 a 7, donde los satisfechos son aquellos encuestados que seleccionan las calificaciones 6 a 7, y los insatisfechos son aquellos que seleccionan las calificaciones de 1 a 4. La calificación 5 es excluida del cálculo de acuerdo a la técnica empleada.

En términos de resultados, claramente los aspectos mejor evaluados se refieren a la Atención en Oficinas, donde se supera ampliamente en todos los años de medición el 50% de la satisfacción neta que es considerado por PROCALIDAD, como el desempeño de los servicios públicos, y el 65% que es definido como el estándar de satisfacción para todos los sectores evaluados. Este buen desempeño determinó que el área de Atención en Oficinas no fuera evaluado en 2013 y sólo en dos de los cuatro trimestres de las mediciones correspondientes al año 2015 y 2016, focalizando los esfuerzos en aspectos más deficitarios del sistema.

En este punto es importante destacar como avance significativo el establecimiento de una metodología estandarizada de evaluación de satisfacción validada institucionalmente, que es requerida por las Defensorías Regionales como insumo para la gestión de defensa, y que permite establecer comparaciones con otras instituciones, sectores productivos y otros servicios públicos.

Sin embargo, para poder responder de forma eficaz, eficiente y con la oportunidad necesaria a los desafíos que plantea gestionar la calidad del servicio, incorporando todos los aspectos antes expuestos, la DPP se plantea como indispensable proyectar las Auditorías Externas en un modelo que permita efectivamente analizar, con la rigurosidad necesaria, la gran cantidad de información que se genera por esta vía, pero al mismo tiempo permita retroalimentar oportunamente a las Defensorías Regionales y generar en conjunto acciones correctivas a los aspectos deficitarios detectados.

Con este objetivo, asumiendo que la metodología de satisfacción ya está suficientemente asentada en la institución, es que se requiere profundizar en la gestión de la información por parte de las Defensorías Regionales y su traducción en acciones de mejora de los atributos evaluados insatisfactoriamente.

Lo anterior, con la finalidad de generar indicadores de percepción de clientes y/o usuarios, que sean útiles a las reparticiones regionales (Defensorías Regionales) en términos de la administración y gestión de los recursos tanto financieros como humanos, con áreas específicas a evaluar, de acuerdo a los requerimientos institucionales definidos periódicamente - con una frecuencia que puede ser hasta cuatrimestral -, de acuerdo a las necesidades de la DPP y considerando una cobertura territorial de nivel nacional, pero con resultados específicos al menos para cada Defensoría Regional, e idealmente para cada zona de licitación o prestador.

## 1.2. Objetivos

De acuerdo a las bases de esta licitación, los objetivos planteados por la DPP son los siguientes:

### **Objetivo General**

Conocer y gestionar, de manera sistemática y continua, la percepción de calidad del servicio que tienen los clientes y/o usuarios de la DPP, a partir de la realización de track cuatrimestrales de satisfacción con la prestación de Defensa Penal Pública en los distintos puntos de contacto del cliente con la institución (Tribunales, Centros de Reclusión y Oficinas) permitiendo la generación periódica de información relevante para la toma de decisiones institucionales, en pos de la generación de valor público.

### **Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos correspondientes a este informe cuatrimestral son los siguientes:

- a) Determinar el nivel de satisfacción de los clientes y/o usuarios de la DPP – sean imputados o familiares de aquellos – por medio de la evaluación de satisfacción neta, incluyendo a lo menos, todas las variables incorporadas en los instrumentos de medición empleados anteriormente, y con una metodología compatible con éstas.
- b) Comparar los niveles de satisfacción de cada una de las regiones con los resultados obtenidos en la evaluación de años anteriores, en las áreas en que existan datos que permitan el ejercicio de comparación.

- c) Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados, diferenciándolas de la percepción de los adultos en general y de sus familiares acompañantes, asumiendo como dimensiones de análisis las mismas etapas de audiencia mencionadas anteriormente.
- d) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

## 2. Muestra Anual

La siguiente tabla muestra la distribución de cada una de las áreas según región. Podemos ver que para este año, se realizaron 15300 encuestas en total.

**Tabla 1. Muestra lograda año 2019 por región y área**

Región	Audiencias	Prisión Preventiva	Condenados	Oficinas	Módulo Isla
Arica y Parinacota	167	115	121	121	
Tarapacá	227	271	155	135	
Antofagasta	290	242	156	140	
Atacama	162	143	70	134	
Coquimbo	239	111	70	158	
Valparaíso	570	314	261	287	
O'Higgins	400	91	186	165	
Maule	345	120	170	193	
Biobío	438	200	68	218	
Ñuble	112	55	94	70	
Araucanía	405	115	95	173	
Los Ríos	229	90	81	118	
Los Lagos	326	182	206	201	
Aysén	119	39	84	76	
Magallanes	132	69	84	104	
RM Norte	662	462	274	354	
RM Sur	717	665	271	398	
<b>Total</b>	<b>5540</b>	<b>3284</b>	<b>2446</b>	<b>3045</b>	<b>985</b>



## 3. Resultados anuales 2019

A continuación, se presentan los resultados de todas las áreas de medición.

### 3.1.1. Área Tribunales

#### 3.1.2. Objetivos Específicos

- a) Evaluar el grado de satisfacción del cliente con causas vigentes con servicio prestado por la Defensoría Penal Pública en audiencias de control de detención y audiencias programadas.
- b) Evaluar el grado de satisfacción de los imputados con el servicio de la Defensoría Penal Pública en las actividades desarrolladas previamente al desarrollo de las audiencias, especialmente la entrevista Defensor-Imputado.
- c) Evaluar el nivel de conformidad con el tiempo de dedicación del Defensor, con el nivel de información entregada por él, y con el trato cortés y respetuoso.
- d) Evaluar el conocimiento y nivel de satisfacción con el procedimiento para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio.
- e) Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad diferenciándolos de la percepción de los adultos en general.
- f) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

#### 3.1.3. Muestra y Errores Muestrales

##### 3.1.3.1. Selección Muestral

El cuestionario de atención en tribunales va dirigido a imputados en libertad con audiencias programadas (primera audiencia o audiencias de seguimiento), y control de detención. Las personas a encuestar son todos los imputados que no acabaron en Prisión Preventiva, independientemente del tipo de término de la causa.

Dicho cuestionario, busca obtener información respecto a la satisfacción de la entrevista con el abogado defensor antes y durante la audiencia, y la satisfacción con la información entregada por el abogado defensor al término de la audiencia.

### 3.1.3.2. Tamaño y Error Muestral

La ponderación se realizó en base a los ingresos por región desde enero a diciembre de 2018.

**Tabla 2. Ingresos por región, año 2018**

Región	Enero a diciembre 2018	
	Total	
	N	%
Arica y Parinacota	5.403	1,7%
Tarapacá	10.341	3,2%
Antofagasta	15.072	4,7%
Atacama	8.782	2,7%
Coquimbo	13.882	4,3%
Valparaíso	34.475	10,8%
Libertador Bernardo O'Higgins	21.291	6,7%
Maule	16.900	5,3%
Bío Bío	25.956	8,1%
Ñuble	5.567	1,7%
La Araucanía	20.170	6,3%
Los Ríos	8.936	2,8%
Los Lagos	18.636	5,8%
Aysén	2.637	0,8%
Magallanes y Antártica Chilena	3.278	1,0%
Metropolitana Norte	51.756	16,2%
Metropolitana Sur	56.656	17,7%
<b>Total</b>	<b>319.738</b>	<b>100%</b>

Para el caso de la recientemente constituida Región de Ñuble, nuevamente no se tenían ingresos anuales para el año 2018, por lo que se realizó una estimación en base al Censo 2017: antes de que la Región de Ñuble se constituyera, la Región del Bío-Bío tenía 2.037.414 habitantes, mientras que, según el Censo, Ñuble cuenta con 480.609 habitantes y Bío-Bío con 1.556.805. Esto significa que la nueva Región de Ñuble contiene aproximadamente el 25 por ciento de la Región del Bío-Bío. De esta forma, se estimaron que los ingresos de la Región de Ñuble serían aproximadamente un 25 por ciento que las de la Región del Bío-Bío, y ésta última vio reducidos sus ingresos en el mismo porcentaje.

La muestra lograda sin ponderar, ponderada y el error muestral por región es la siguiente:

Tabla 3. Muestra no ponderada y ponderada, Área Tribunales

Región	N 1er Cuatrimestre	N 2do Cuatrimestre	N 3er Cuatrimestre	Muestra no ponderada anual	Muestra ponderada anual	Error Muestral anual
Arica y Parinacota	76	45	46	167	94	7,58%
Tarapacá	89	75	63	227	178	6,50%
Antofagasta	108	91	91	290	261	5,75%
Atacama	60	48	54	162	150	7,70%
Coquimbo	74	83	82	239	239	6,34%
Valparaíso	162	205	203	570	600	4,10%
O'Higgins	141	136	123	400	372	4,90%
Maule	153	80	112	345	294	5,28%
Biobío	112	153	173	438	450	4,68%
Ñuble	28	41	43	112	94	9,26%
Araucanía	126	141	138	405	350	4,87%
Los Ríos	80	77	72	229	155	6,47%
Los Lagos	80	124	122	326	322	5,43%
Aysén	54	33	32	119	44	8,98%
Magallanes	67	35	30	132	56	8,53%
RM Norte	212	220	230	662	899	3,81%
RM Sur	212	245	260	717	983	3,66%
<b>Total</b>	<b>1834</b>	<b>1832</b>	<b>1874</b>	<b>5540</b>	<b>5540</b>	<b>1,32%</b>

Nota: Debido a la aproximación de los decimales algunos totales no coincidirán por 1 caso

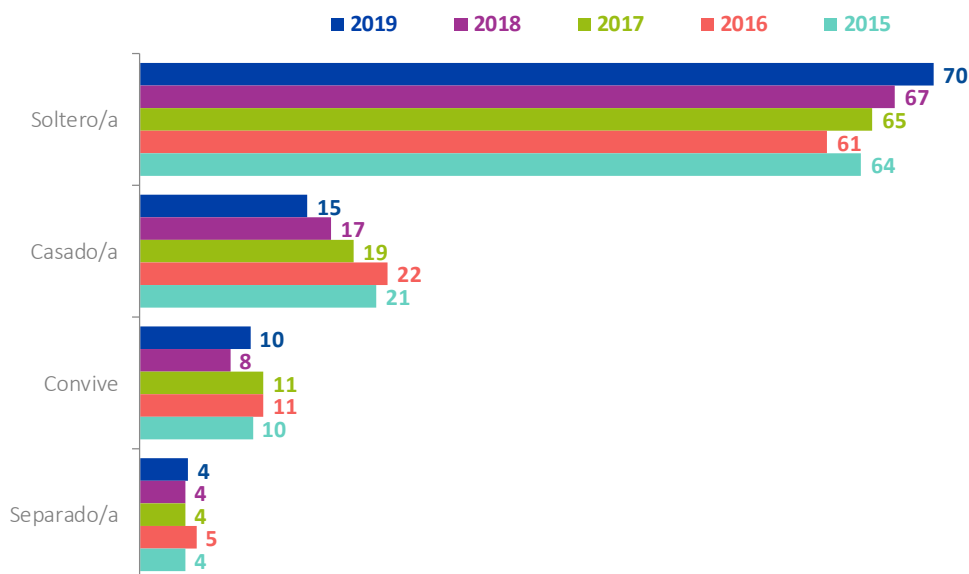
### 3.1.4. Resultados

#### 3.1.4.1. Perfil de los entrevistados

El estado civil “soltero” continúa siendo el predominante, llegando a un 70% par el año 2019, mientras que los que declaran estar casados alcanzan el 15%.

**Figura 1. Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)**

P\_ESTADO\_CIVIL.- ¿Cuál es su estado conyugal o civil actual?

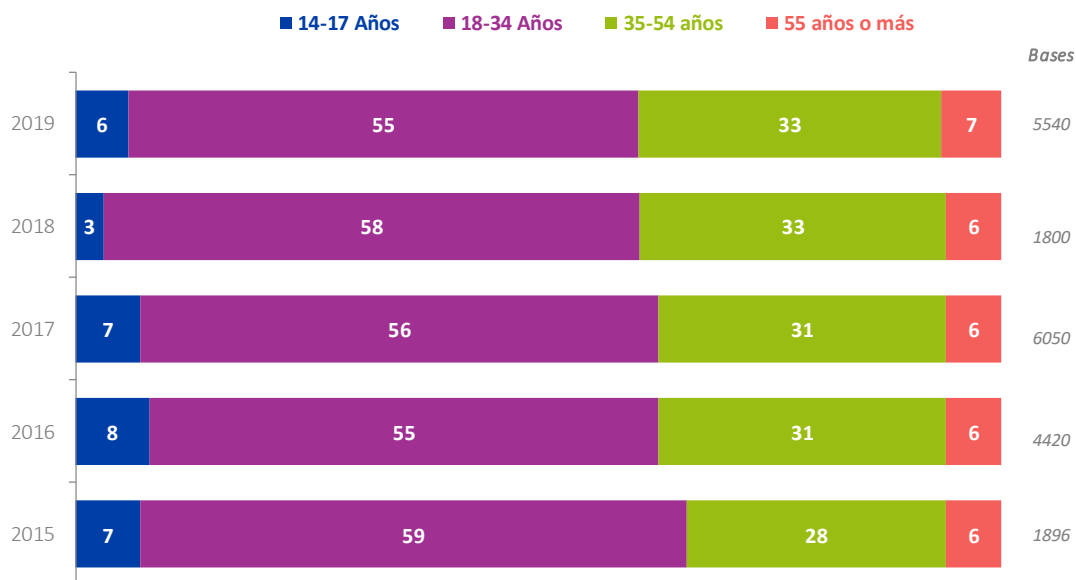


Año	2015	2016	2017	2018	2019
Bases	1896	4420	6050	1800	5540

Un 55% de la muestra para este año se encuentra en el tramo entre 18 a 34 años, un 33% en el tramo de 35 a 54 años, un 7% es mayor a 55 años y un 6% es menor a 18 años. Vemos que la distribución de la muestra por edad se ha mantenido sin diferencias estadísticamente significativas desde el 2015 a la fecha.

**Figura 2. Distribución de la Muestra Según Edad (%)**

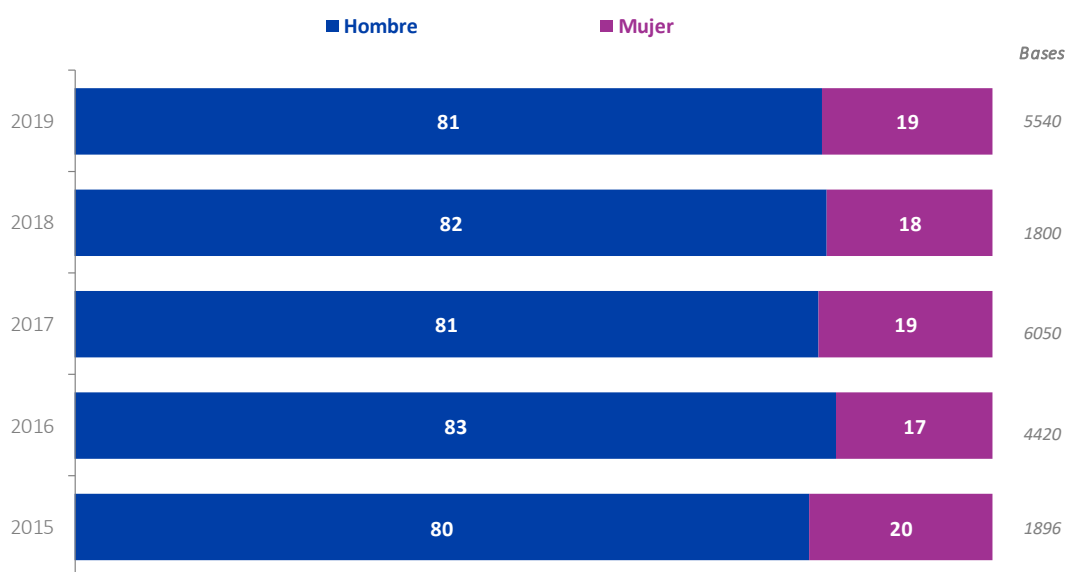
EDAD.- ¿Qué edad tiene?



La distribución por sexo no muestra diferencias respecto a otras mediciones, predominando los hombres con un 81%. Asimismo, igualmente se ha mantenido estable durante todas las mediciones.

**Figura 3. Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**

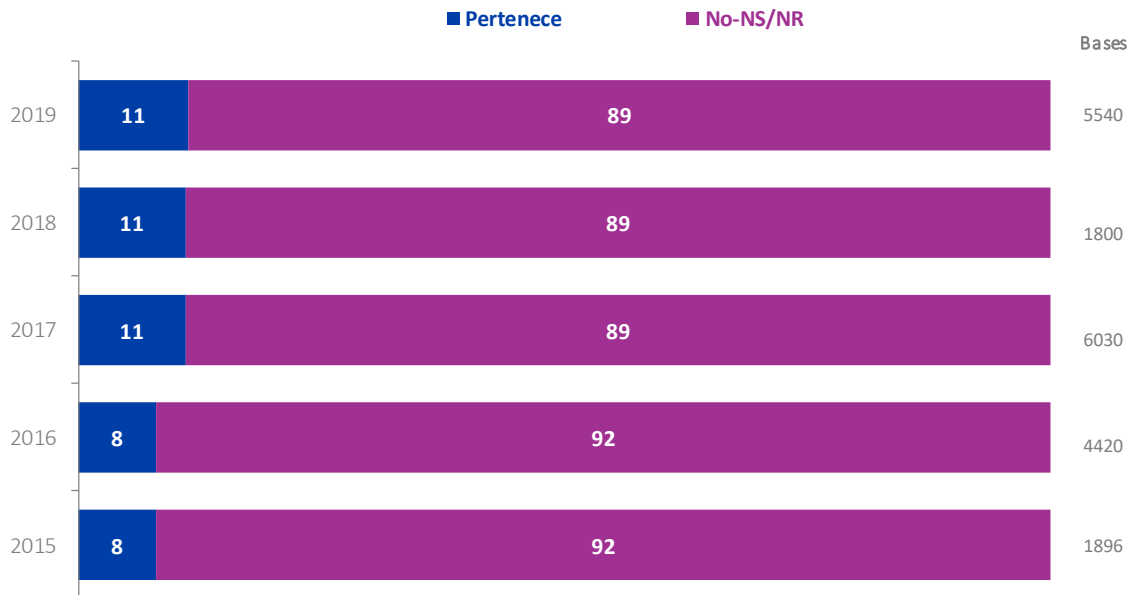
P\_SEXO.- Al momento de nacer, ¿qué sexo le asignaron en su certificado de nacimiento original?



Un 11% de la muestra declara pertenecer a algún pueblo originario (Figura 8). Dentro de ellos, un 79% corresponde a mapuche, y un 13% a personas de la etnia Aymara (Figura 9).

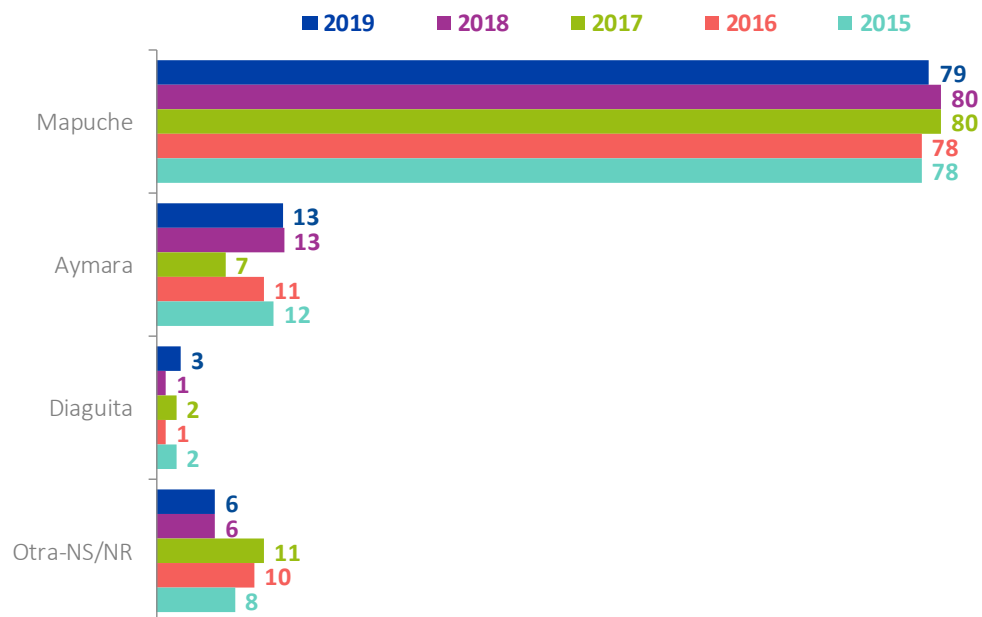
**Figura 4. Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**

PE.1.- En Chile, la ley reconoce nueve pueblos indígenas, ¿perteneces usted o es descendiente de alguno de ellos?



**Figura 5. Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%)**

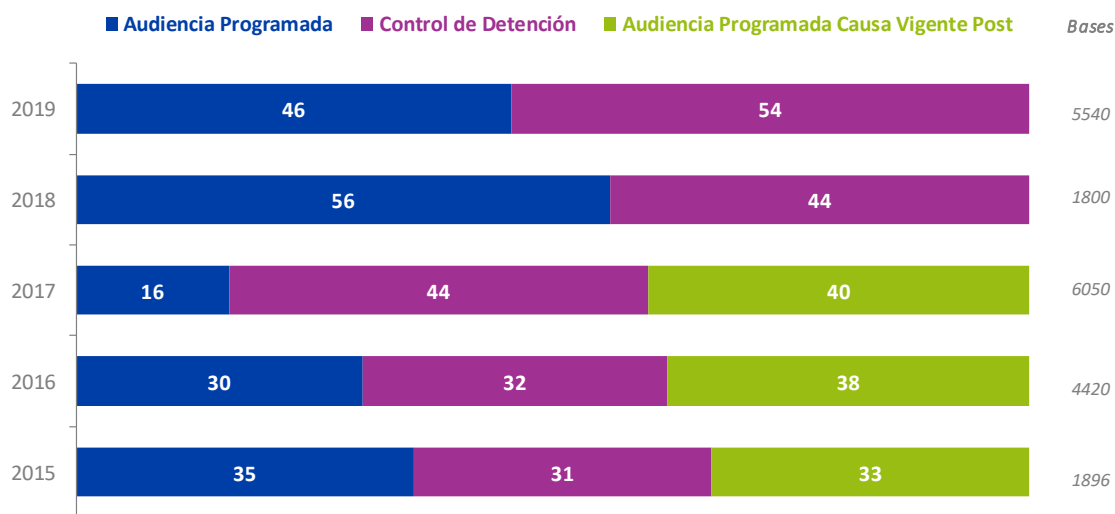
PE.2.- ¿A cuál pertenece?



3.1.4.2. Tipo de Audiencia

Para el presente año, un 46% corresponde a audiencias programadas, y un 54% a control de detención (Figura 10); esto implica una inversión respecto a la medición del año anterior, ya que las cuotas fueron modificadas para favorecer un logro de muestra mayor.

Figura 6. Distribución de la muestra según tipo de audiencia (%)



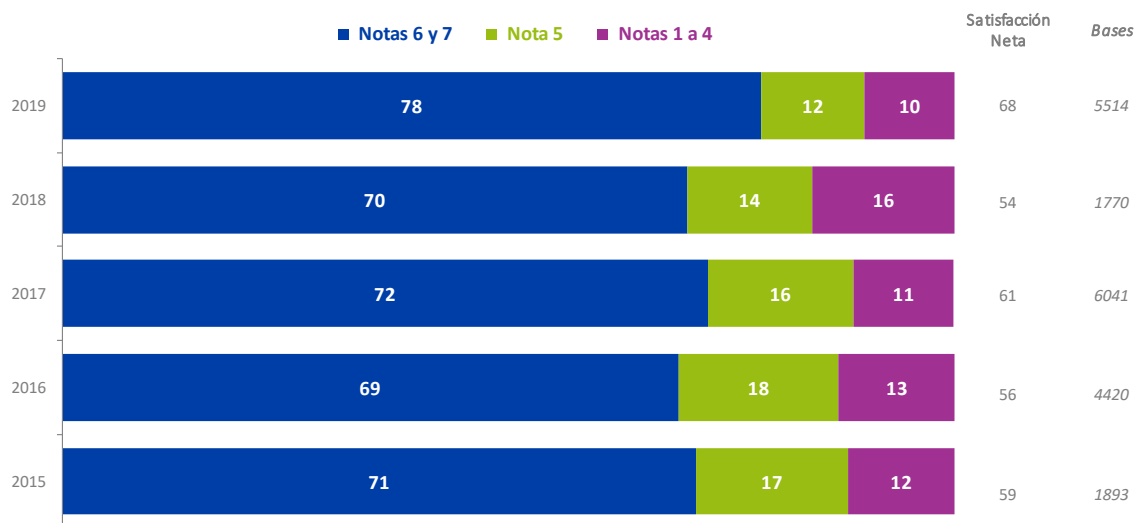
### 3.1.4.3. Satisfacción de Imputados en Tribunales

La satisfacción global con el abogado defensor (Figura 11), medida a través de la pregunta P19 la cual considera todos los aspectos conversados hasta ahora en el cuestionario, muestra un 78% de individuos satisfechos para esta medición, lo cual implica un aumento de 8 puntos porcentuales en relación al año anterior. Asimismo, el año 2019 es el año en donde se alcanzan niveles más altos de satisfacción hasta la fecha.

Ahora bien, al segmentar por el tipo de audiencia en los últimos dos años, vemos que, si bien ambos tipos de audiencia (programada y control de detención) han aumentado sus índices de satisfacción en comparación al 2018 (audiencias programadas en 7 puntos porcentuales, y controles de detención en 9 puntos porcentuales) la brecha de satisfacción entre ambas igualmente ha ido en aumento.

**Figura 7. Satisfacción Global con el Abogado Defensor (%)**

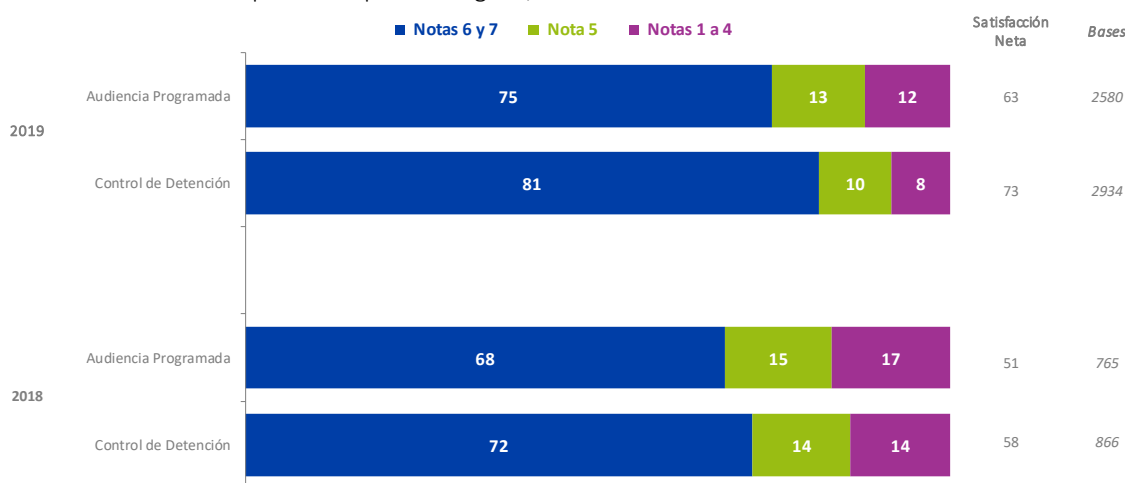
P19.- Considerando TODOS los aspectos conversados HASTA AHORA (...) ¿Qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por el Abogado/Defensor de la Defensoría Penal Pública?



Mientras que en el año 2018 la diferencia entre ambos era de 4 puntos porcentuales, siendo mayor la satisfacción para controles de detención, mientras que para este año la diferencia a favor de controles de detención es de 6 puntos porcentuales.

**Figura 8. Satisfacción Global con el Abogado Defensor según tipo de audiencia (%)**

P19.- Considerando TODOS los aspectos conversados HASTA AHORA (...) ¿Qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por el Abogado/Defensor de la Defensoría Penal Pública?



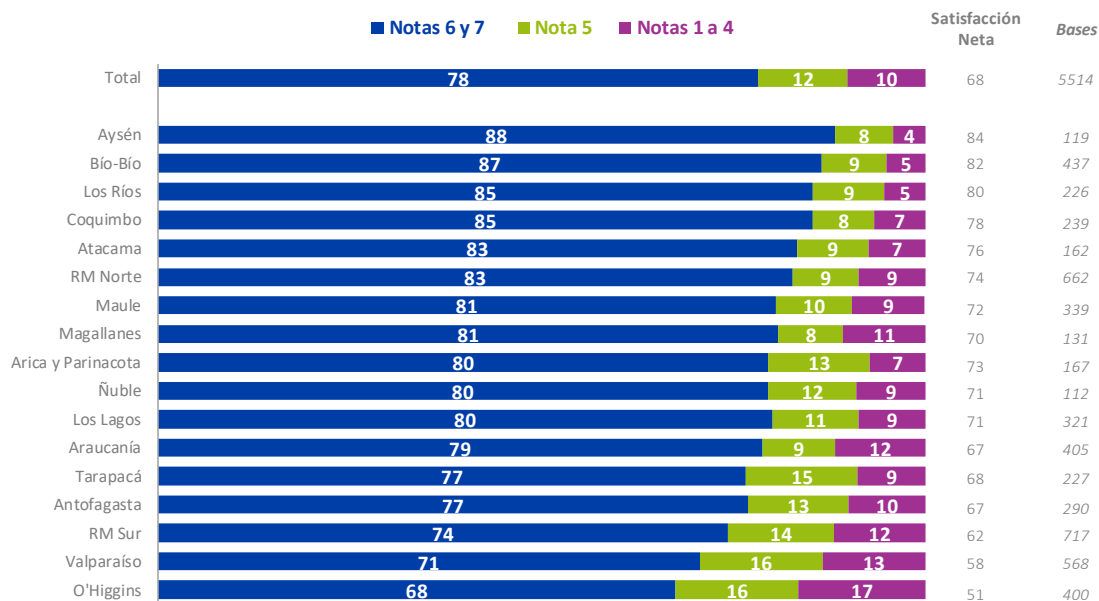
Al analizar la satisfacción global con el abogado defensor a nivel regional, se evidencia que los mayores niveles de satisfacción 6 y 7 y satisfacción neta se encuentran en las regiones de Aysén,



Biobío, Los Ríos, y Coquimbo, presentando niveles de satisfacción por sobre la media nacional de 78%. Por el contrario, las regiones de Valparaíso y O'Higgins presentan niveles de satisfacción significativamente por debajo de la media nacional.

**Figura 9. Satisfacción Global con el Abogado Defensor por Regiones (%)**

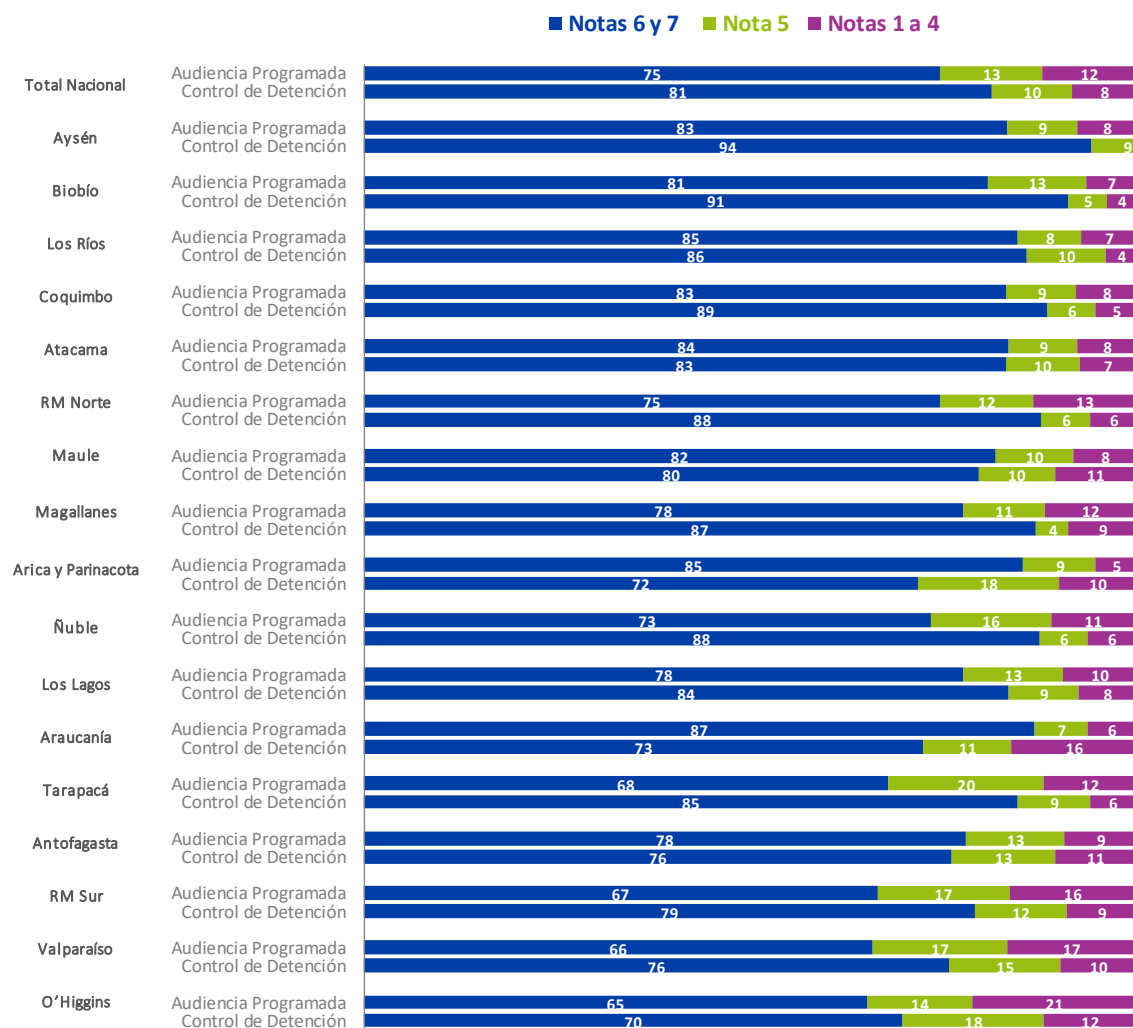
P19.- ¿Qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por el Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública?



Si analizamos la satisfacción global con el abogado defensor por regiones, segmentando por tipo de audiencia (programada o control de detención) se obtienen resultados interesantes: en la Figura 13 podemos ver que la mayoría de las regiones presenta niveles más altos de satisfacción para controles de detención, siendo las regiones con mayor brecha en satisfacción entre ambos tipos de audiencia Tarapacá (17 puntos porcentuales), Ñuble (13 puntos porcentuales), RM Norte (13 puntos porcentuales), RM Sur (12 puntos porcentuales), Aysén (11 puntos porcentuales), y Biobío (10 puntos porcentuales).

Por el contrario, otras regiones presentan niveles de satisfacción más altos para el caso de audiencias programadas, como son los casos de La Araucanía (14 puntos porcentuales), y Arica y Parinacota (13 puntos porcentuales).

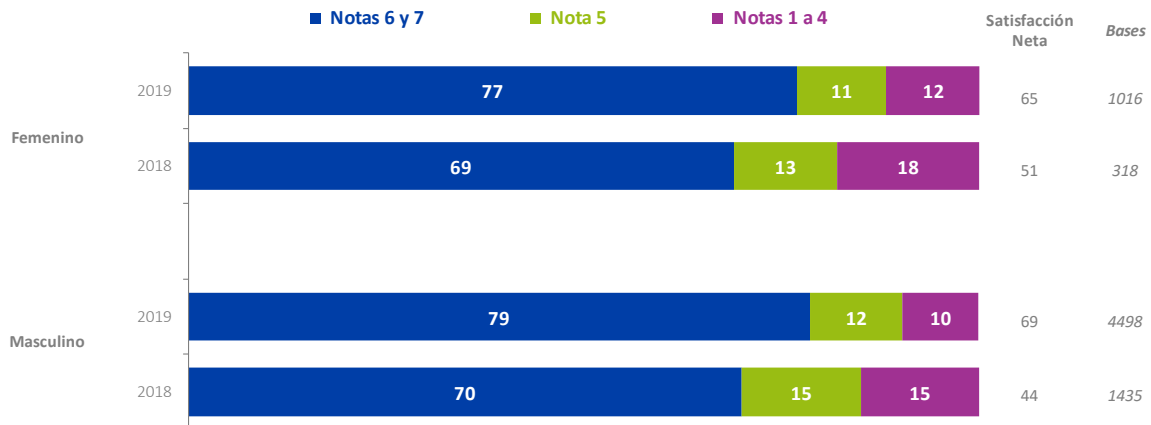
**Figura 10. Satisfacción Global con el Abogado Defensor por Regiones según tipo de audiencia (%)**  
P19.- ¿Qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por el Abogado /Defensor de la Defensoría Penal



En términos de diferencias según género, no se observan diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción entre ambos sexos; resulta positivo que en ambos ocurre un aumento de satisfacción en la misma medida con respecto al 2018, aumentando de 69% a 77% para el caso de las mujeres, y de 70% a 79% para el caso de los hombres.

**Figura 11. Satisfacción Global con el Abogado Defensor según Sexo (%)**

P19.- ¿Qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por el Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública?

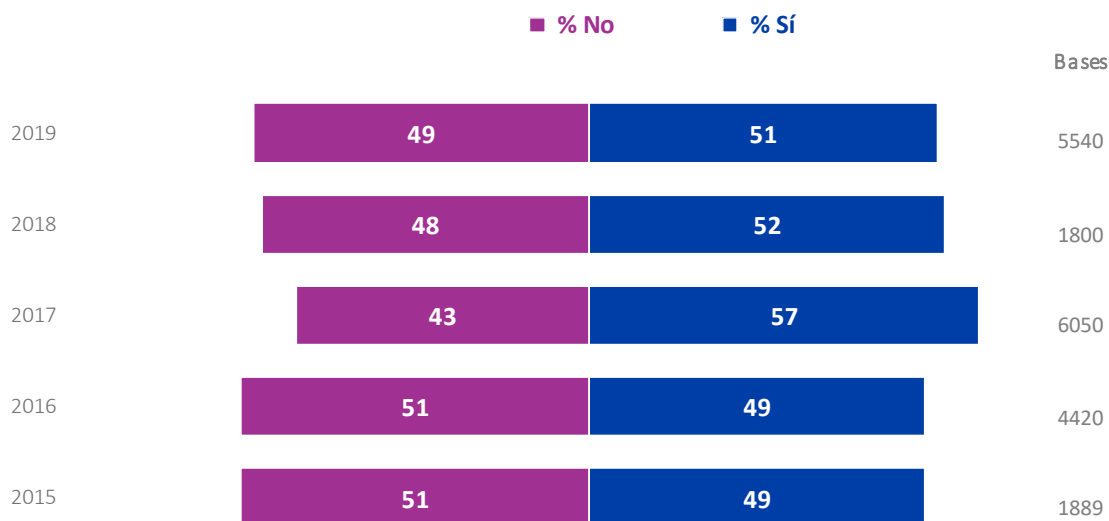


### 3.1.4.4. Contacto con Abogado Defensor

En la presente sección se mostrarán los resultados de los imputados en audiencias programadas y de control de detención, que tuvieron contacto con su abogado defensor previo a la audiencia desarrollada anterior a la aplicación de la entrevista. En la Figura 15 podemos apreciar que el nivel de contacto antes de la audiencia se ha mantenido constante durante los últimos años.

**Figura 12. Contacto con Abogado Defensor (%)**

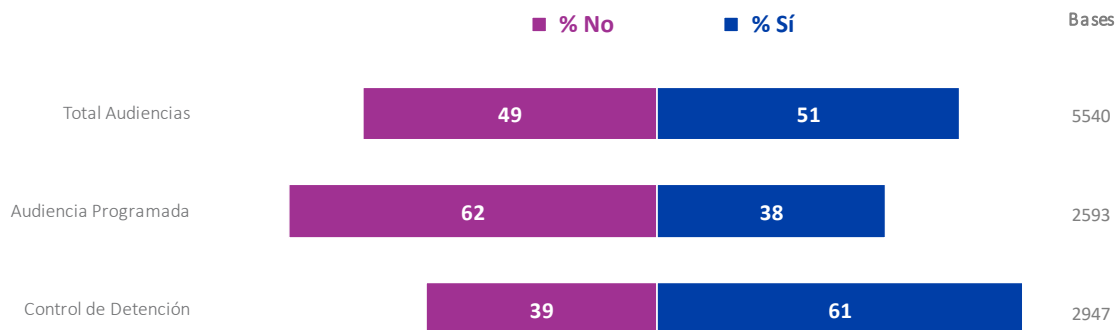
P3.1.- Antes de la Audiencia ¿Tomó contacto con algún abogado defensor?



Los imputados por control de detención son aquellos que declaran mayor nivel de contacto previo a la audiencia con el abogado defensor, en comparación con aquellos imputados en audiencias programadas, tal como muestra la Figura 16.

**Figura 13. Contacto con Abogado Defensor según tipo de audiencia (%)**

P3.1.- Antes de la Audiencia ¿Tomó contacto con algún abogado defensor?

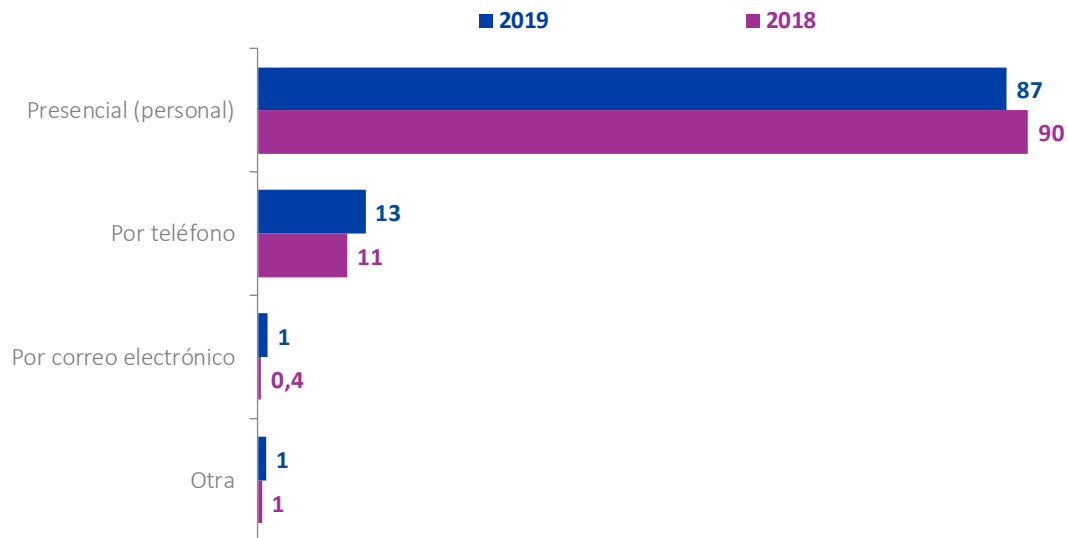


Asimismo, la forma de contacto para los imputados en audiencias programadas (ya que esta pregunta se hace exclusivamente para ellos) igualmente se mantiene constante respecto al año

anterior: la gran mayoría de los encuestados (87%) afirma que el contacto previo a la audiencia fue de forma personal. Ninguna forma de contacto presenta diferencias estadísticamente significativas en comparación al año 2018.

**Figura 14. Forma de contacto con Abogado Defensor (%)**

P3.2.- ¿De qué forma tomó contacto con el abogado defensor? (Respuesta Múltiple)

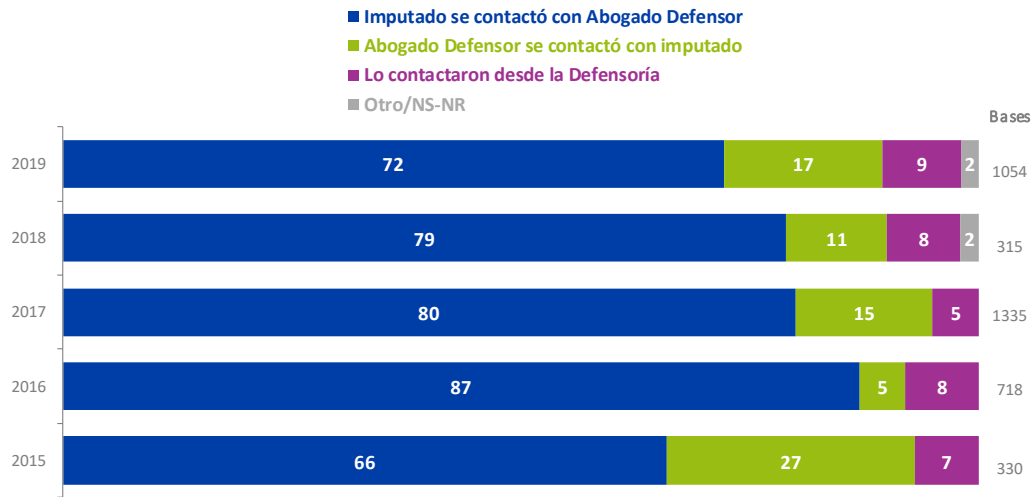


Solo imputados con audiencia programada y que declaran que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría

En la Figura 18 se aprecia la distribución de respuestas respecto a la forma de contacto entre imputado y abogado defensor, para los imputados provenientes de audiencias programadas. Podemos ver que existe una disminución significativa entre quienes declaran que ellos mismos (imputados) iniciaron el contacto con el abogado defensor, disminuyendo de un 79% el año 2018, a un 72% para el presente año, lo cual resulta sumamente positivo. Asimismo, aumentó el nivel de contacto del abogado defensor con el imputado, de un 11% a un 17%.

**Figura 15. Quién estableció el contacto entre imputado y abogado defensor (%)**

P4.- Y quién estableció ese contacto antes de la audiencia. ¿Lo generó usted como imputado o fue su abogado defensor quien se comunicó directamente con usted?

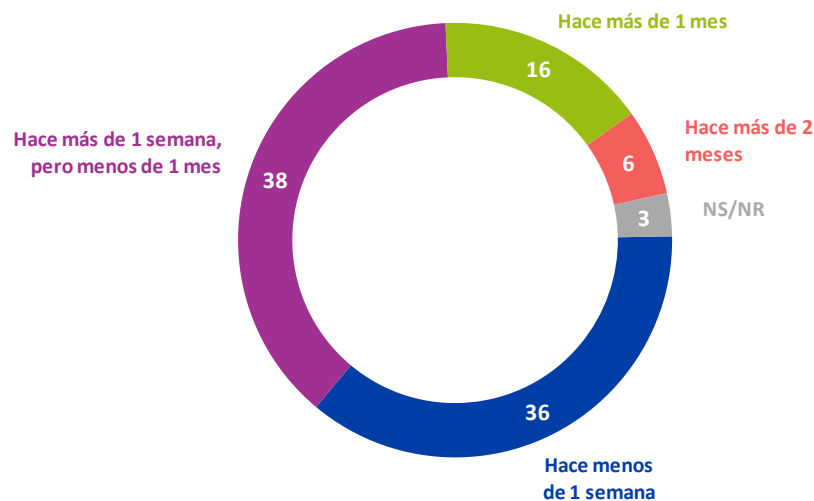


Solo imputados con audiencia programada y que declaran que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría

Finalmente, entre aquellos que declaran que sí tuvieron una entrevista con el abogado defensor, un 36% afirman que ésta fue hace menos de una semana, mientras que un 38% afirma que fue hace más de una semana y menos de un mes, siendo ambas respuestas las mayoritarias.

**Figura 16. Tiempo de última reunión con abogado defensor (%)**

P5.- ¿Hace cuánto tiempo, antes de la Audiencia de hoy, se reunió por última vez con su Abogado/Defensor?



Solo imputados con audiencia programada y que declaran que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría

Asimismo, vemos que la correspondencia entre el abogado titular con el abogado de la audiencia, para los imputados de audiencias programadas, se ha mantenido: un 44% de los encuestados

posterior a sus audiencias programadas aseguran que el abogado que estuvo presente en la audiencia fue su abogado titular. Si consideramos que una de las mayores quejas de los imputados, en palabras de los mismos abogados defensores (según lo que se conversó en los Talleres Anuales realizados en el periodo mayo-junio de 2019) es que les cambien el defensor titular en la audiencia, ya que los imputados suelen no entender a cabalidad cómo funciona el sistema de turnos, vemos que dicha queja puede tener fundamento para los imputados que vienen por audiencias programadas.

**Figura 17. Correspondencia abogado Defensor Titular con Abogado de la Audiencia (%)**

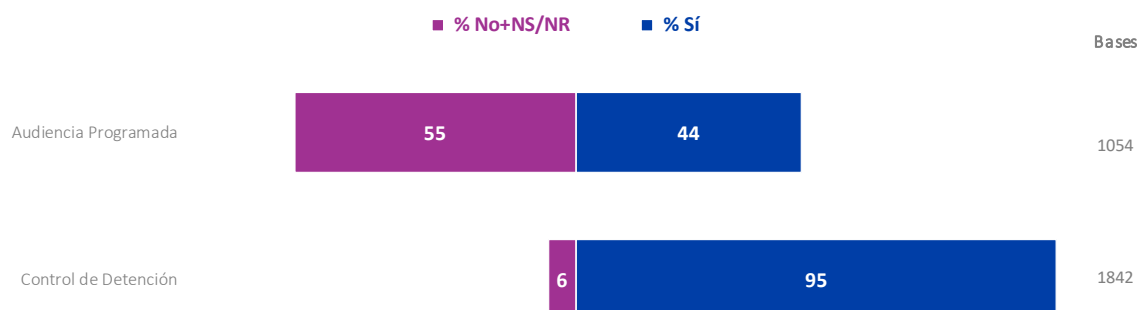
P5.4.- ¿El abogado defensor con el que tuvo contacto fue el mismo que participó en la audiencia de hoy?



El panorama es distinto si comparamos la correspondencia entre el defensor que lo contactó previo a la audiencia, con el participante de la audiencia, entre audiencias programadas y controles de detención. Si bien es comprensible debido a que el contacto previo en audiencias de control de detención es justo antes de la audiencia de desarrollo en sí, llama la atención el bajo porcentaje de concordancia para audiencias programadas si lo comparamos con su contraparte de controles de detención.

**Figura 18. Correspondencia abogado Defensor Titular con Abogado de la Audiencia (%)**

P5.4.- ¿El abogado defensor con el que tuvo contacto fue el mismo que participó en la audiencia de hoy?

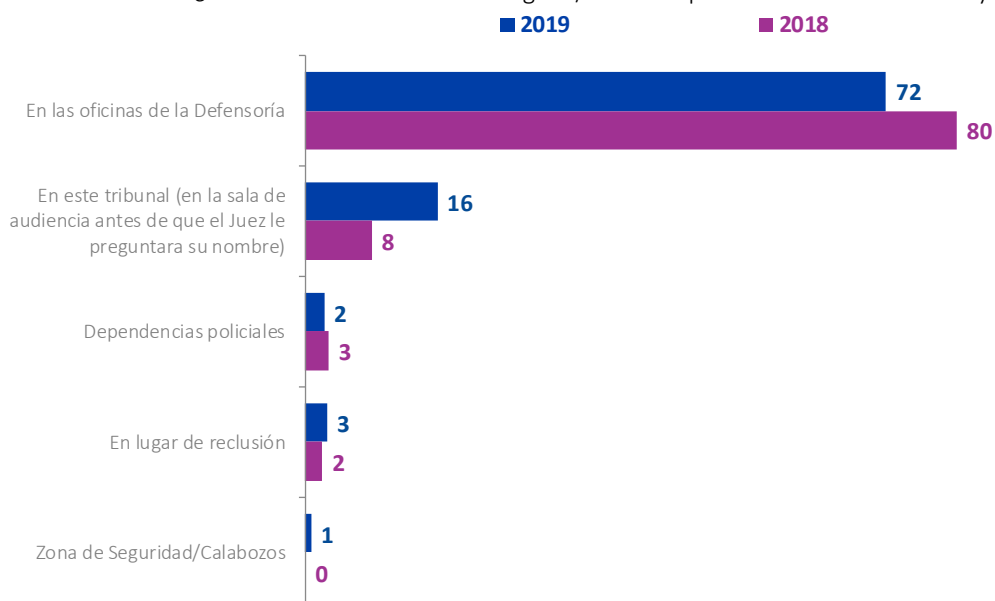


### 3.1.4.5. Entrevista con Abogado Defensor en Audiencia – Imputados en Audiencias Programadas y Controles de Detención

En la presente sección se presentarán los resultados para aquellos encuestados que tuvieron entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia. Como se mostró anteriormente en la Figura 15, un 51% del total de encuestados declara haber tenido contacto previo a la audiencia con su abogado, lo cual corresponde a un 38% de los imputados en audiencias programadas, y un 61% en controles de detención.

Respecto a las tendencias del lugar de realización de la primera entrevista con el defensor, podemos ver que existen leves cambios en las tendencias del año anterior: hubo una disminución de 8 puntos porcentuales de encuestados que declaran que se entrevistaron previamente en oficinas de la Defensoría, acompañado de un aumento en la misma medida de individuos que declaran que se entrevistaron previamente en la sala del tribunal, antes de que el juez preguntara por el nombre del imputado.

**Figura 19. Lugar de realización de la Primera Entrevista con Defensor (%)**  
P5.1.- ¿Y dónde se reunió con su Abogado/Defensor previo a la Audiencia de hoy?

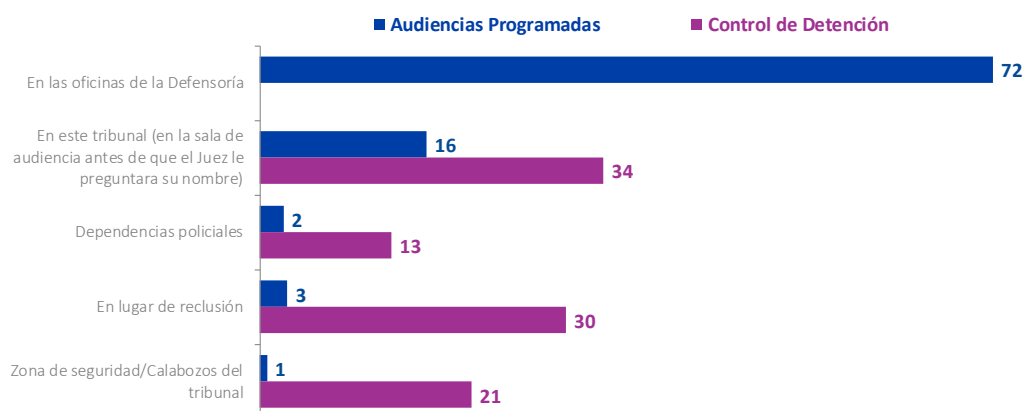


Solo que declaran que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría

Si comparamos la información anterior según tipo de audiencia, podemos ver que, tal como podría esperarse, aumentan las menciones de entrevista previa en el tribunal para imputados por control de detención, así como en dependencias policiales, lugar de reclusión, y zona de seguridad/calabozos del tribunal.



**Figura 20. Lugar de realización de la Primera Entrevista con Defensor según tipo de audiencia (%)**  
P5.1.- ¿Y dónde se reunió con su Abogado/Defensor previo a la Audiencia de hoy?

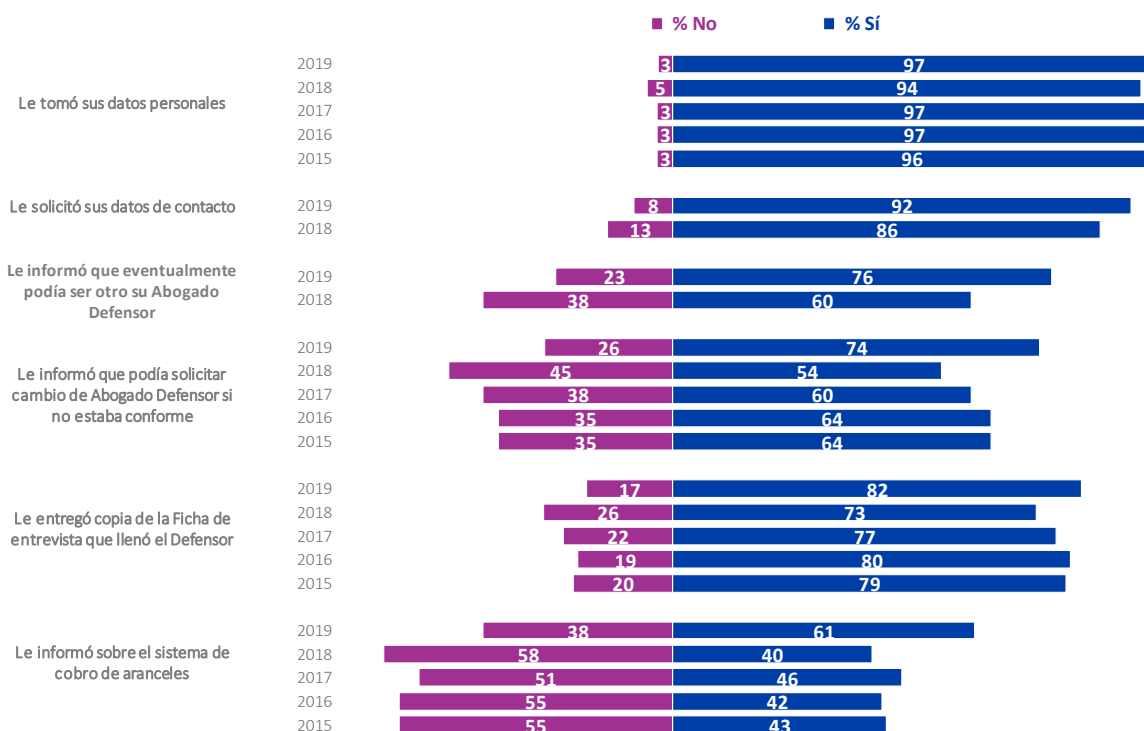


Solo que declaran que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría

Pasando al tema del cumplimiento del abogado defensor en torno al registro y entrega de información, en la siguiente figura se puede apreciar que todas las acciones relacionadas presentan niveles de cumplimiento mayores a los años anteriores. Vemos que la acción “le tomó sus datos personales” continúa con altos niveles de cumplimiento, mientras que “le solicitó sus datos de contacto” tuvo un aumento de 6 puntos porcentuales en comparación al año anterior. Por el otro lado, “le informó que eventualmente podía ser otro su abogado defensor” tuvo un aumento de 16 puntos porcentuales, y “le informó que podía solicitar cambio de abogado defensor si no estaba conforme” de 20 puntos porcentuales. Asimismo, vemos que positivamente aumentó el nivel de información respecto a si le informó sobre el sistema de cobro de aranceles, pasando de un 40% a un 61% para este año.

**Figura 21. Registro y Entrega de Información (%)**

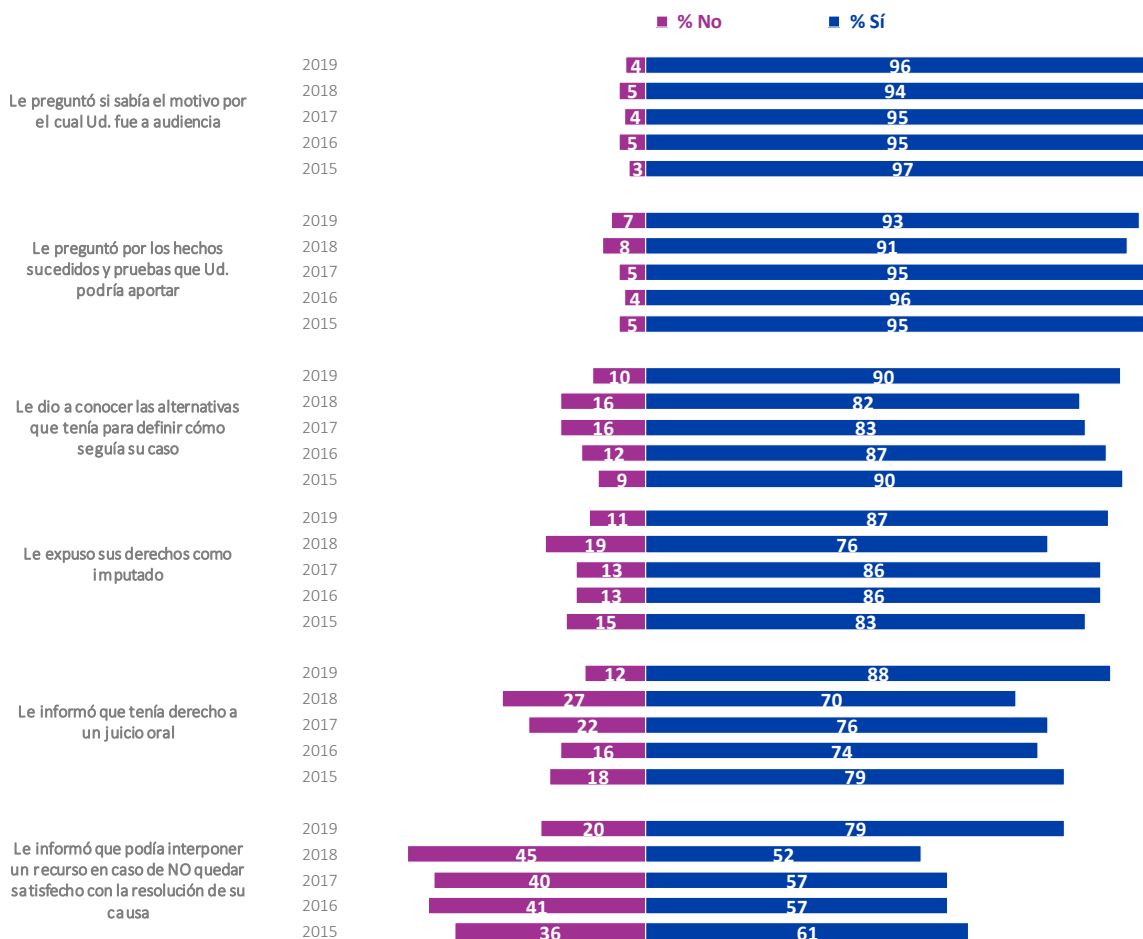
P6.- En la entrevista que Ud. sostuvo con el Abogado Defensor, éste registró y entregó la siguiente información



Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

En el contexto de preparación de la defensa, podemos ver en la siguiente figura que en general existen múltiples acciones con tasas de cumplimiento por sobre el 90%, tales como si le preguntó por el motivo por el cual el imputado asiste a la audiencia, o si le preguntó por los hechos sucedidos y pruebas que el imputado podría aportar. Asimismo, vemos un aumento sustantivo de 18 puntos porcentuales en la acción “le informó que tenía derecho a un juicio oral”; también existe un aumento considerable (de 27 puntos porcentuales) sobre la acción “le informó que podía interponer un recurso en caso de no quedar satisfecho con la resolución de su causa”. Ambos aumentos muestran cambios sumamente positivos en torno al actuar de los abogados defensores.

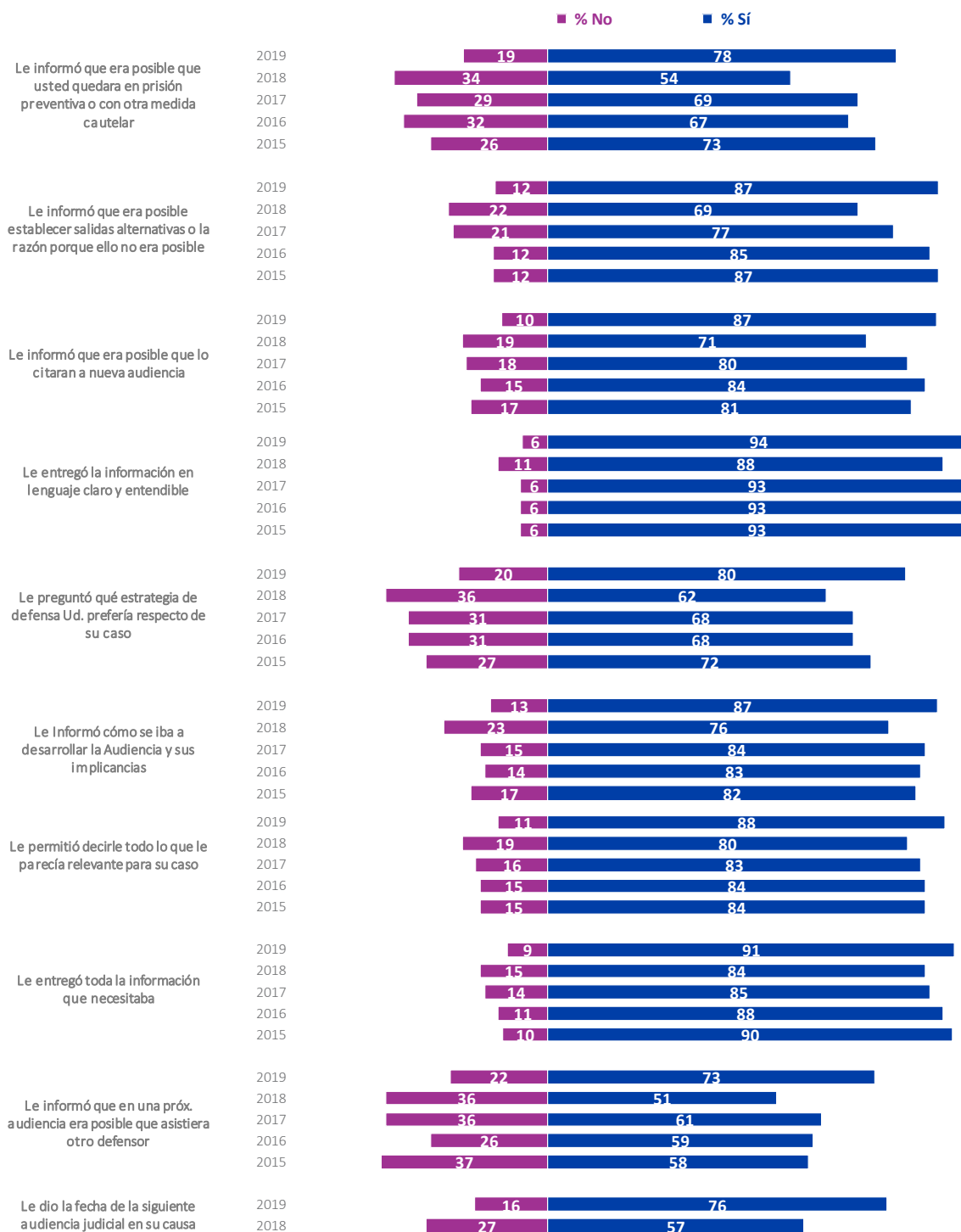
**Figura 22. Entrevista con el Defensor (Preparación de la Defensa) (%)**  
P7.- En la preparación de la defensa, el Defensor le expuso los siguientes temas:



Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

Continuando con acciones de preparación de la defensa, igualmente en la siguiente figura podemos ver un aumento de cumplimiento en todas las acciones de este año, destacando especialmente “Le informó que en una próx. audiencia era posible que asistiera otro defensor” (+22 puntos porcentuales para el 2019) “le dio fecha de la siguiente audiencia judicial en su causa” (+19 puntos porcentuales).

**Figura 23. Entrevista con el Defensor (Preparación de la Defensa) (%)**  
P7.- En la preparación de la defensa, el Defensor le expuso los siguientes temas:

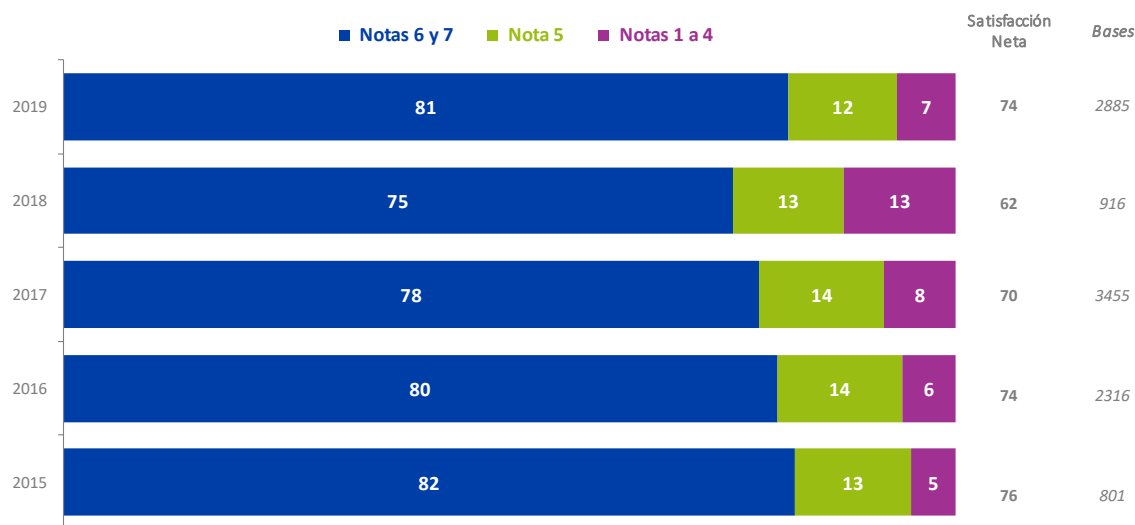


Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

Asimismo, en la siguiente figura podemos ver que la satisfacción con la entrevista previa a la audiencia llegó a 81%, mientras que la satisfacción neta es de un 74%, lo cual representa una diferencia significativa de 6 puntos porcentuales en relación al año 2018.

**Figura 24. Satisfacción Entrevista con el Abogado Defensor (%)**

P8.- Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor antes de esta audiencia, ¿qué tan satisfecho quedó con ella?

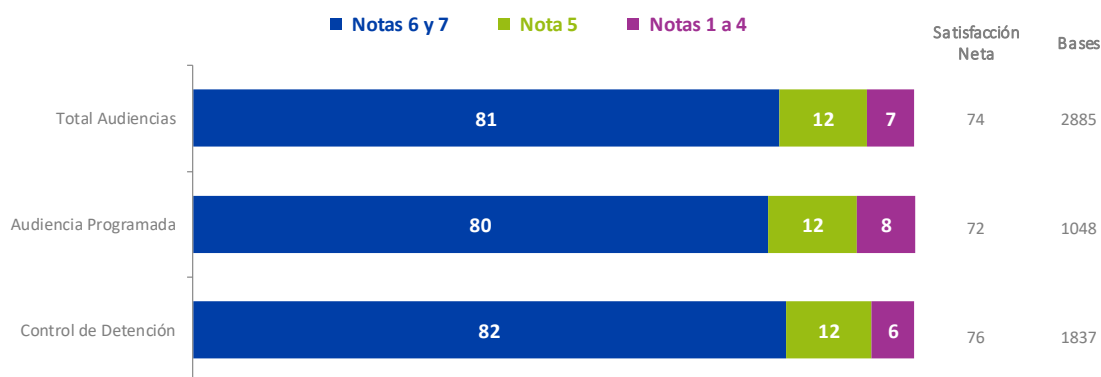


Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

Al ver la satisfacción con la entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia, vemos que para el año 2019 no existen diferencias significativas entre las audiencias programadas y las audiencias por control de detención.

**Figura 25. Satisfacción Entrevista con el Abogado Defensor según tipo de audiencia (%)**

P8.- Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor antes de esta audiencia, ¿qué tan satisfecho quedó con ella?



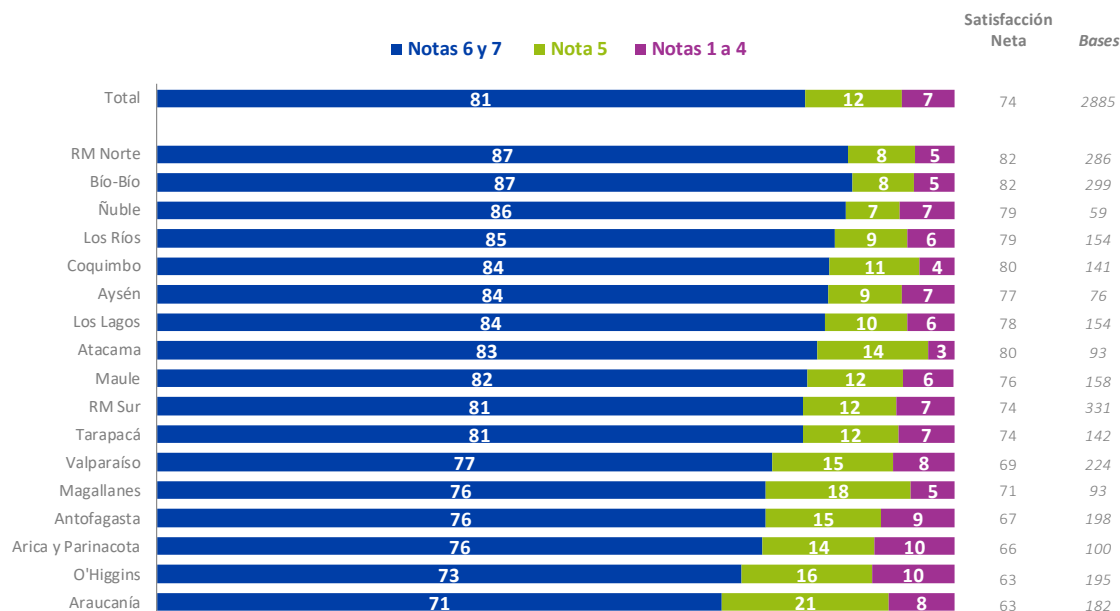
Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

A nivel regional, los mayores niveles de satisfacción (notas 6 y 7) obtenidos por la entrevista con el abogado defensor se encuentran en las regiones de RM Norte y BíoBío, ocupándose significativamente por sobre el promedio nacional, con un 87% de satisfacción. Por el otro lado, las

regiones de O'Higgins y Araucanía son las peor evaluadas en este aspecto, pero igualmente con unos niveles de satisfacción altos.

**Figura 26. Satisfacción Dimensión Entrevista con Abogado Defensor según región (%)**

P8.- Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor antes de esta audiencia, ¿qué tan satisfecho quedó con ella?

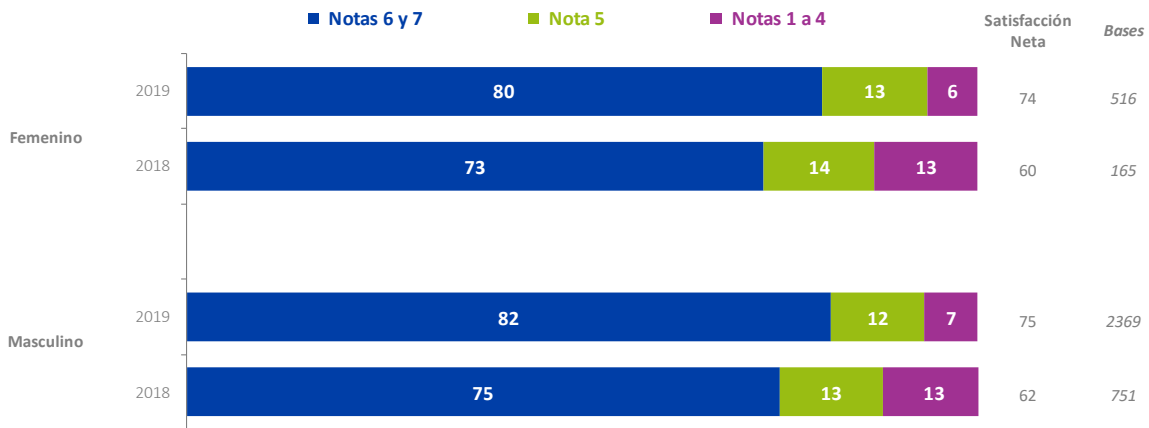


Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

Al momento de segmentar la satisfacción con la entrevista previa a la audiencia según sexo, en la siguiente figura podemos ver que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres, al igual que en el año 2018.

**Figura 27. Satisfacción Dimensión Entrevista con Abogado Defensor según sexo (%)**

P8.- Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor antes de esta audiencia, ¿qué tan satisfecho quedó con ella?

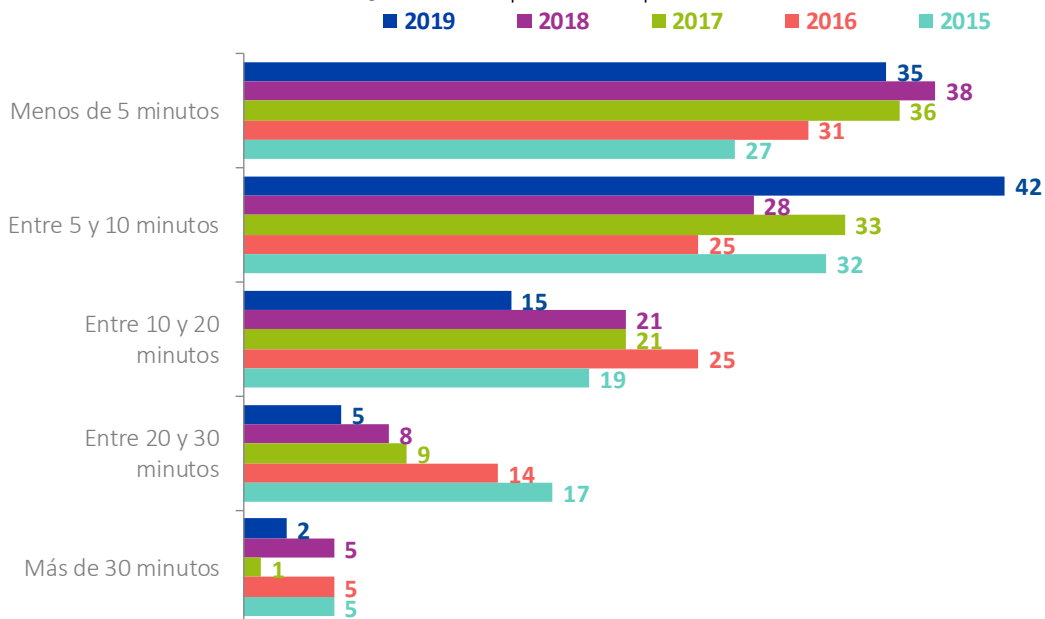


Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

Respecto al tiempo de duración de la primera entrevista con el defensor, vemos que para el año 2019 ha habido un aumento en el tiempo de duración de entrevistas entre 5 y 10 minutos, y una disminución en entrevistas de 10 a 20 minutos.

**Figura 28. Tiempo de Duración de la Primera Entrevista con Defensor (%)**

P8.2 ¿Cuánto tiempo duró esa primera Entrevista?

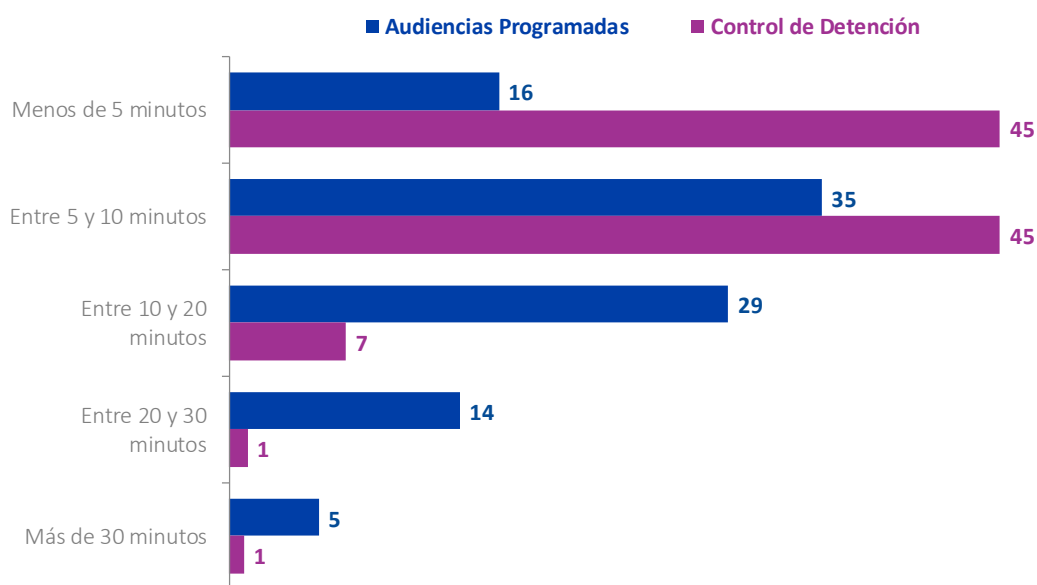


Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

Año	2015	2016	2017	2018	2019
Base	588	1191	1229	917	2896

En esa línea, es posible apreciar una gran diferencia entre las duraciones de las entrevistas según si es audiencia programada o control de detención, algo absolutamente esperable. Vemos que los imputados por control de detención presentan entrevistas más breves que sus pares en audiencias programadas.

**Figura 29. Tiempo de Duración de la Primera Entrevista con Defensor (%)**  
P8.2 ¿Cuánto tiempo duró esa primera Entrevista?



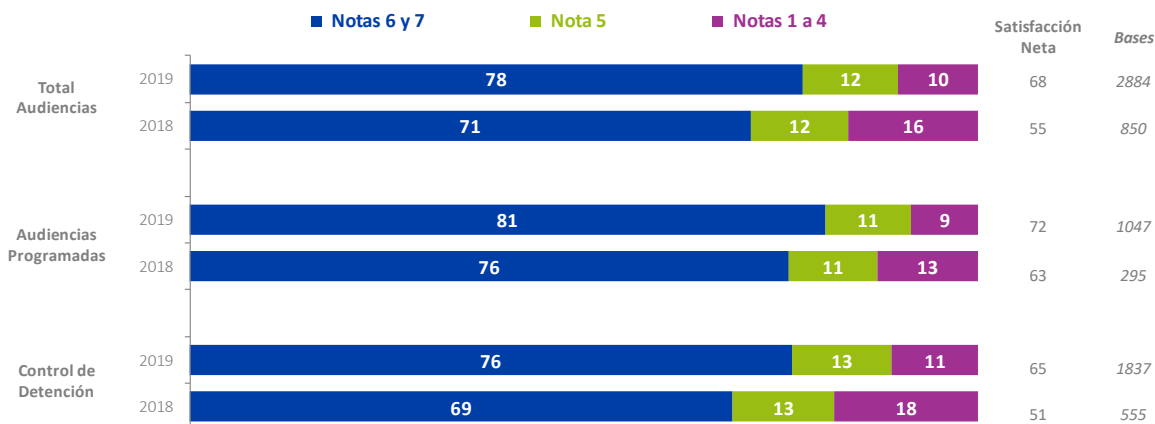
Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

A pesar de esta diferencia en la duración de entrevistas según si es imputado en audiencia programada o control de detención, vemos que las diferencias en la satisfacción de la duración de dichas entrevistas según el tipo de audiencia son leves, presentando una mayor satisfacción (81%) los imputados con Audiencia Programada.



**Figura 30. Satisfacción con Tiempo de Duración de la Entrevista con Defensor (%)**

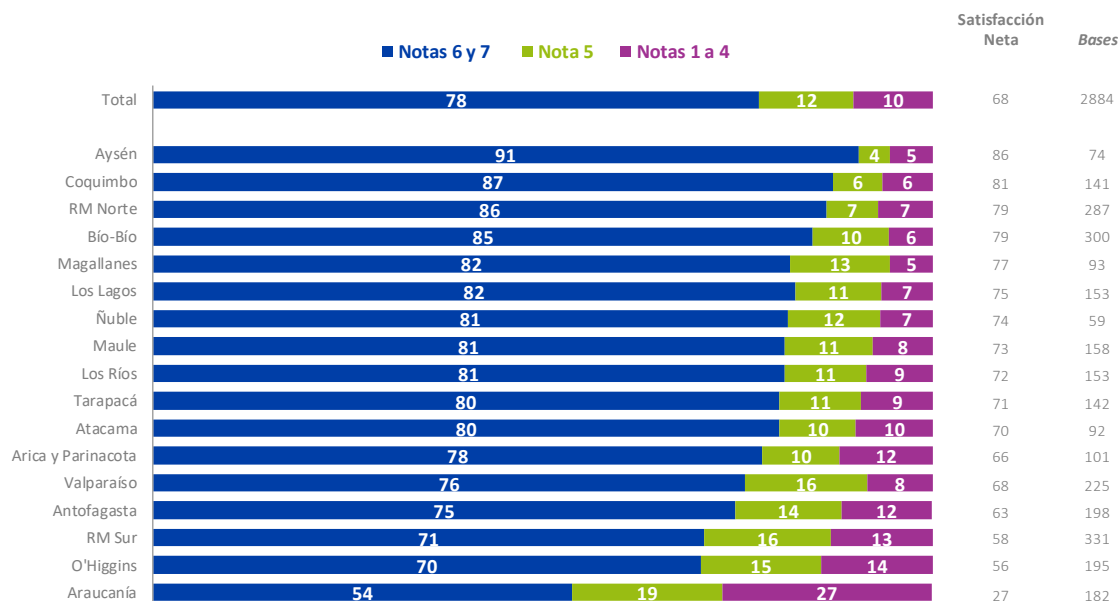
P8.3.- Considerando el tiempo que duró la entrevista con el Abogado Defensor, ¿qué tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?



Al analizar estos datos por región podemos observar que las regiones en que las personas están más satisfechas con la duración de la entrevista con el defensor son: Aysén (91%), Coquimbo (87%), RM Norte (86%) y Biobío (85%). Por el contrario, La Araucanía emerge como la peor evaluada, con solo un 50% de personas que se declaran satisfechas con el tiempo de entrevista con el abogado defensor.

**Figura 31. Satisfacción con Tiempo de Duración de la Entrevista con Defensor (%)**

P8.3.- Considerando el tiempo que duró la entrevista con el Abogado Defensor, ¿qué tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?



Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP y CD)

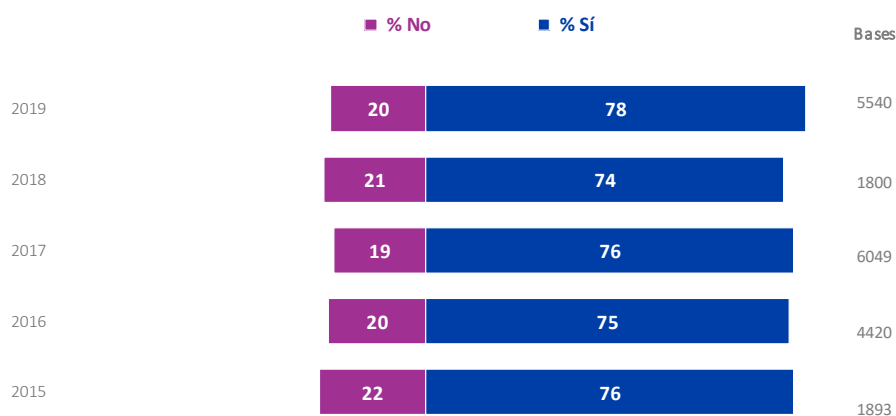
### 3.1.4.6. Desarrollo de la Audiencia (Programada o Control de Detención)

En la presente sección se mostrarán los resultados en torno al desarrollo de la audiencia, tanto programadas como control de detención.

En primer lugar, respecto a si el abogado contó con antecedentes suficientes de su caso en la audiencia, tenemos que un total de 78% de los encuestados declara que el abogado sí contó con antecedentes suficientes.

**Figura 32. Disponibilidad de Antecedentes en la Audiencia (%)**

P10.- A su juicio, ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia?

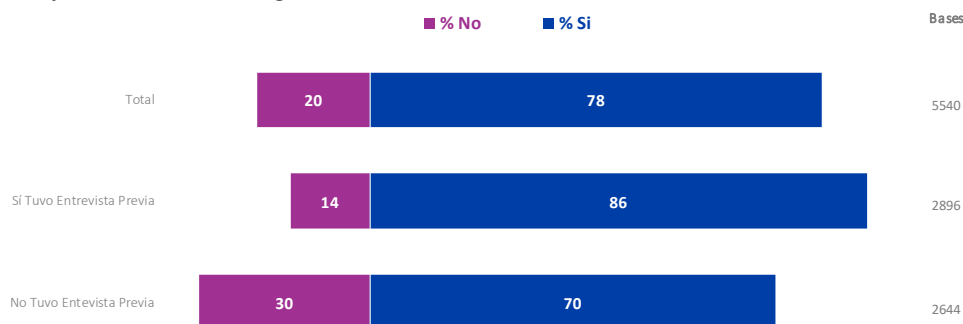


Se excluye alternativa "no sabe, no responde"

Vemos que, para los imputados que tuvieron entrevista previa, este porcentaje aumenta a 86%, mientras que para aquellos que declaran no haber tenido entrevista previa dicho porcentaje disminuye a 70%.

**Figura 33. Disponibilidad de Antecedentes en la Audiencia según si tuvo o no entrevista previa(%)**

P10.- A su juicio, ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia?



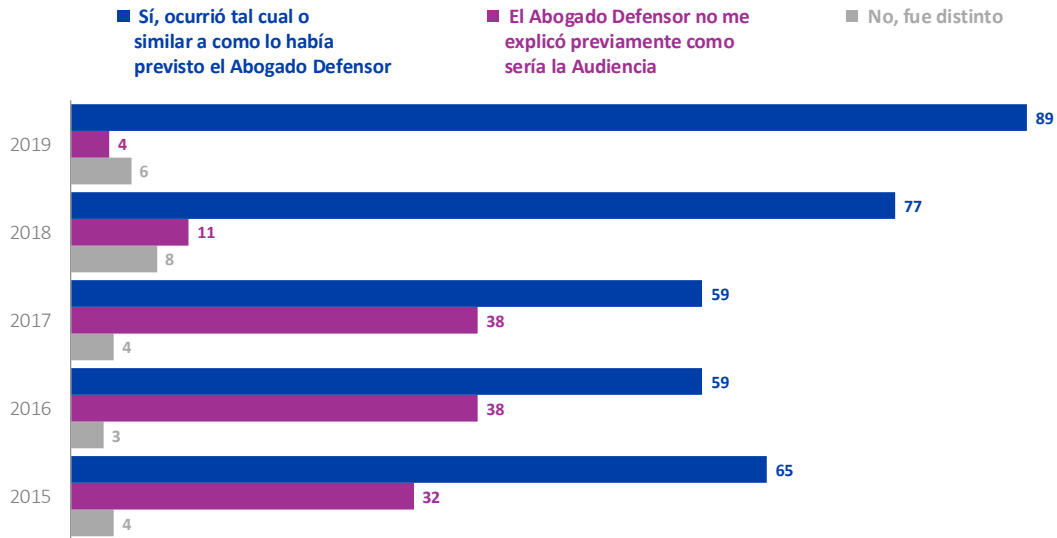
Se excluye alternativa "no sabe, no responde"

En la Figura 29 se aprecia con mayor claridad esta concordancia entre las expectativas del usuario y lo que entrega el servicio efectivamente, algo que ya fue mencionado con anterioridad. Un 89%

declara que lo ocurrido en la audiencia fue tal cual o similar a como lo había previsto su abogado defensor, para aquellos que sí tuvieron entrevista previa, lo cual implica un aumento de 12 puntos porcentuales en relación al año anterior. Podemos ver que la mayor entrega de información por parte del abogado defensor, la cual se vio reflejada en las figuras anteriores, también contribuye a esto.

**Figura 34. Expectativas de la Audiencia (%)**

P10.1.- Lo ocurrido en la Audiencia, ¿Fue como se lo explicó previamente su Abogado Defensor?

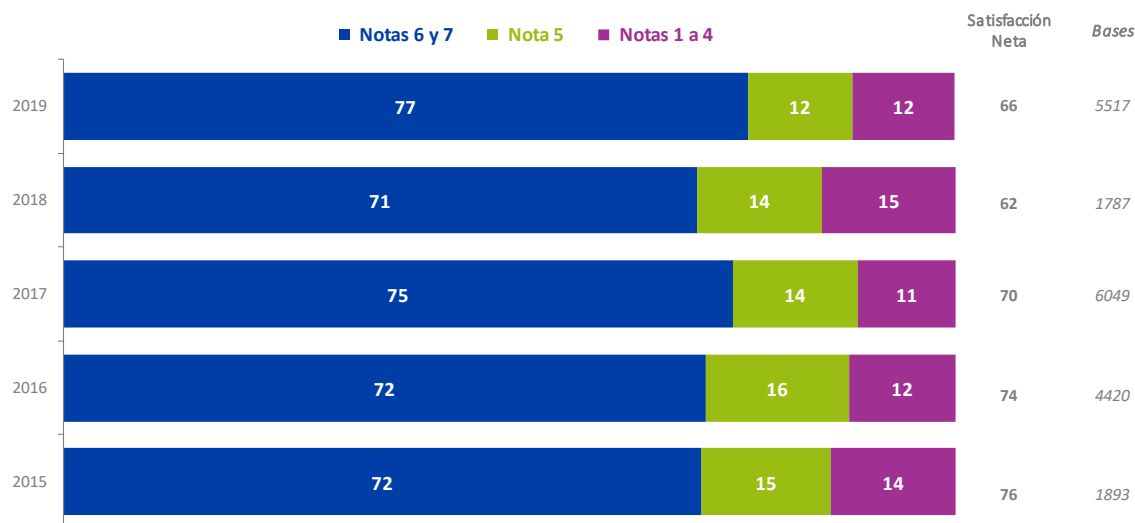


Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría (AP o CD)

Respecto a la satisfacción con el desempeño del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia, en la Figura 30 se aprecia que los resultados presentan un leve descenso en relación a la medición anterior: un 77% se muestra satisfecho (notas 6 y 7) con el desempeño del abogado defensor durante la audiencia. Vemos que existe un aumento de 6 puntos porcentuales en la satisfacción en comparación al año 2018.

**Figura 35. Satisfacción Desarrollo de la Audiencia (%)**

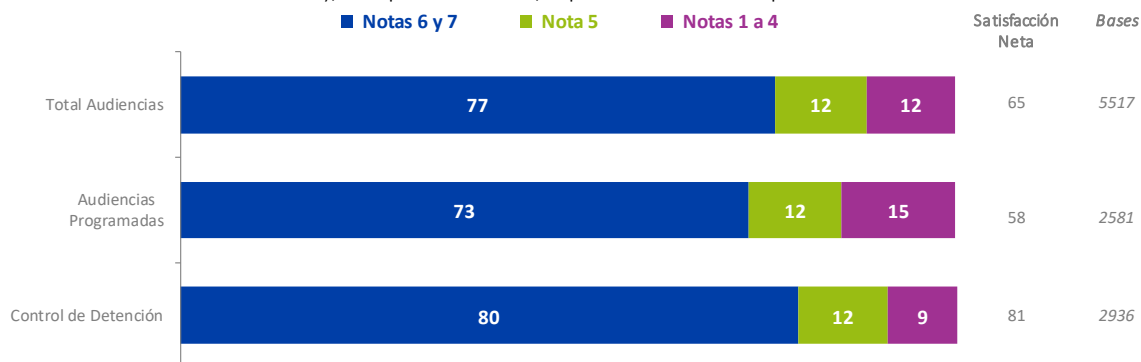
P.12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), nos podría indicar, ¿qué tan satisfecho quedó con él?



Asimismo, también existen diferencias (de 7 puntos porcentuales) entre la satisfacción de los imputados en audiencias programadas y controles de detención, alcanzando una satisfacción con el desempeño del abogado en la audiencia de 73% y 80% respectivamente. Podría conjeturarse que la razón de esta diferencia es que los imputados encuestados post control de detención son aquellos a quienes no se les ha decretado prisión preventiva, y por lo mismo su audiencia tuvo un resultado relativamente favorable si consideramos la prisión preventiva como una medida cautelar que causa gran insatisfacción en los imputados.

**Figura 36. Satisfacción Desarrollo de la Audiencia (%)**

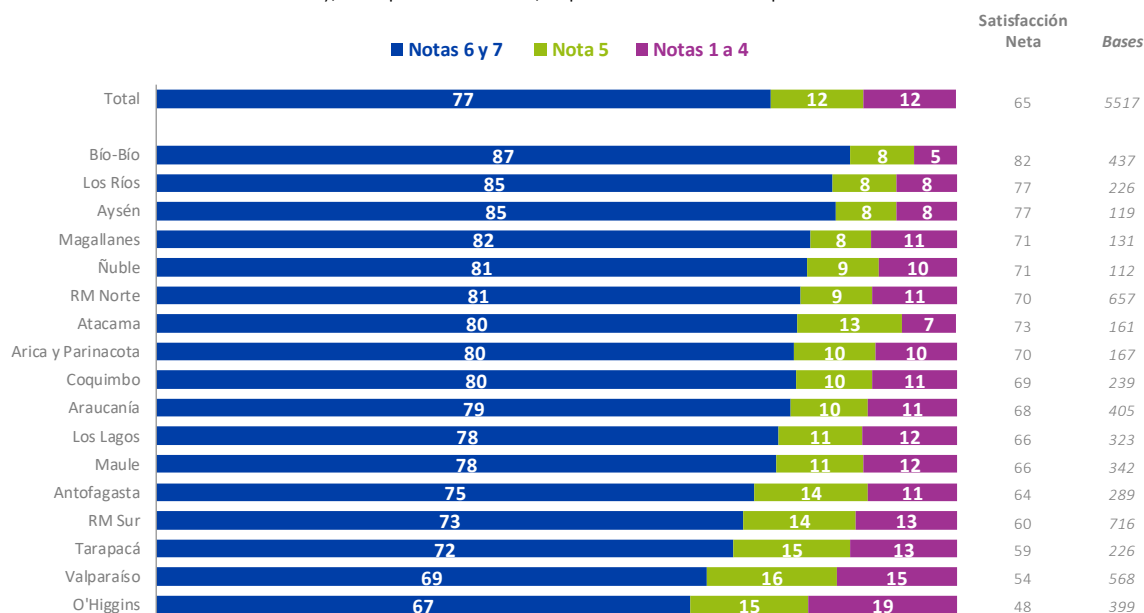
P.12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), nos podría indicar, ¿qué tan satisfecho quedó con él?



A nivel regional, aquellas regiones que presentan mayores niveles de satisfacción con el desempeño del abogado durante la audiencia en relación al total nacional (de 77%) son Biobío (87%), Los Ríos y Aysén (ambos con 85%). Por el contrario, las regiones que reportan niveles más bajos de satisfacción son la de Valparaíso (69%) y O'Higgins (67%).

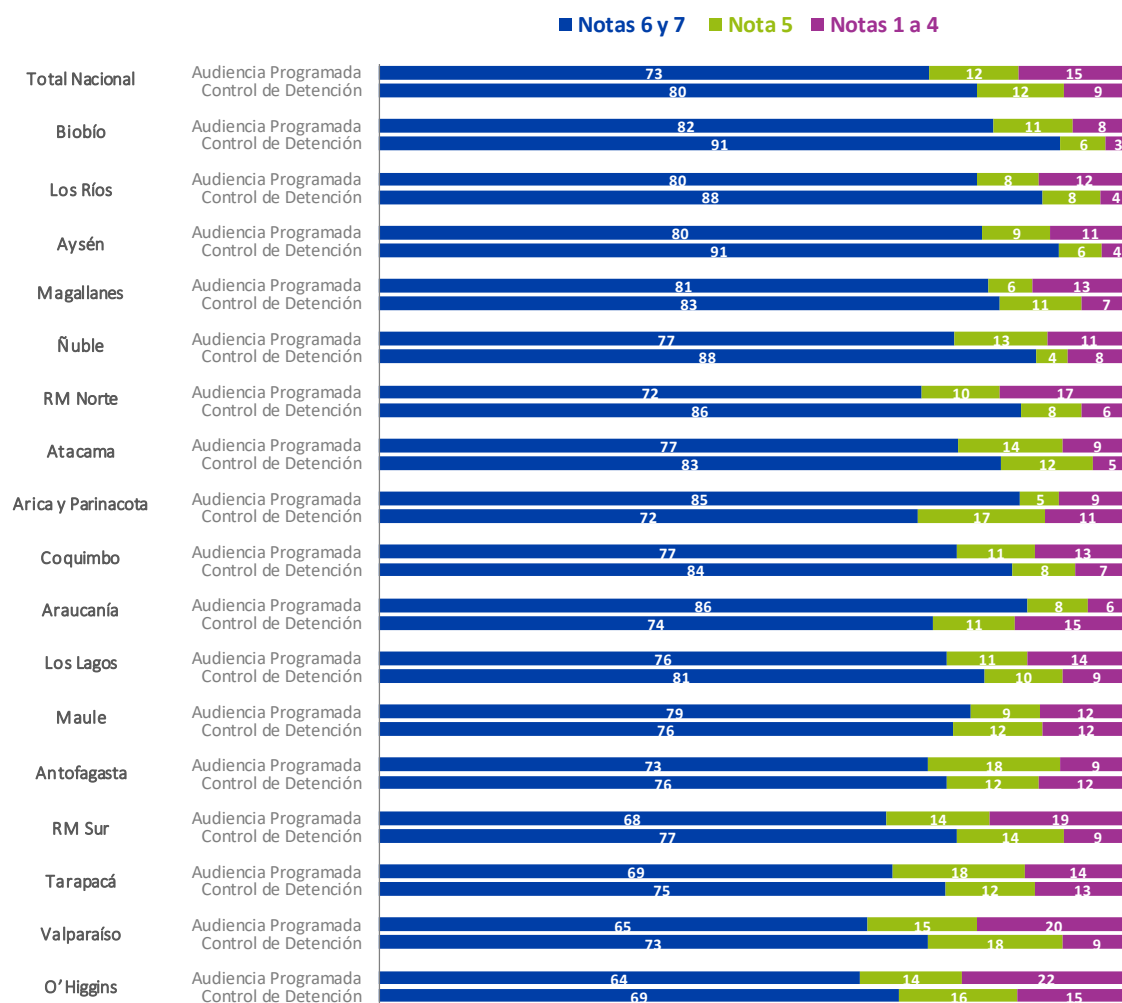
**Figura 37. Satisfacción Desarrollo de la Audiencia según región (%)**

P.12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), nos podría indicar, ¿qué tan satisfecho quedó con él?



Dentro de cada región igualmente se aprecian diferencias relevantes según tipo de audiencia: regiones como Arica y Parinacota y La Araucanía presentan diferencias de 13 y 12 puntos porcentuales respectivamente, con mayores niveles de satisfacción para audiencias programadas. Llama la atención que en este ámbito (satisfacción con el desempeño del abogado en el desarrollo de la audiencia) no existen tantas diferencias a favor de los controles de detención, como sí sucedió con indicadores anteriores, salvo para los casos de RM Norte (14 puntos porcentuales más satisfacción para los controles de detención), Aysén (11 puntos).

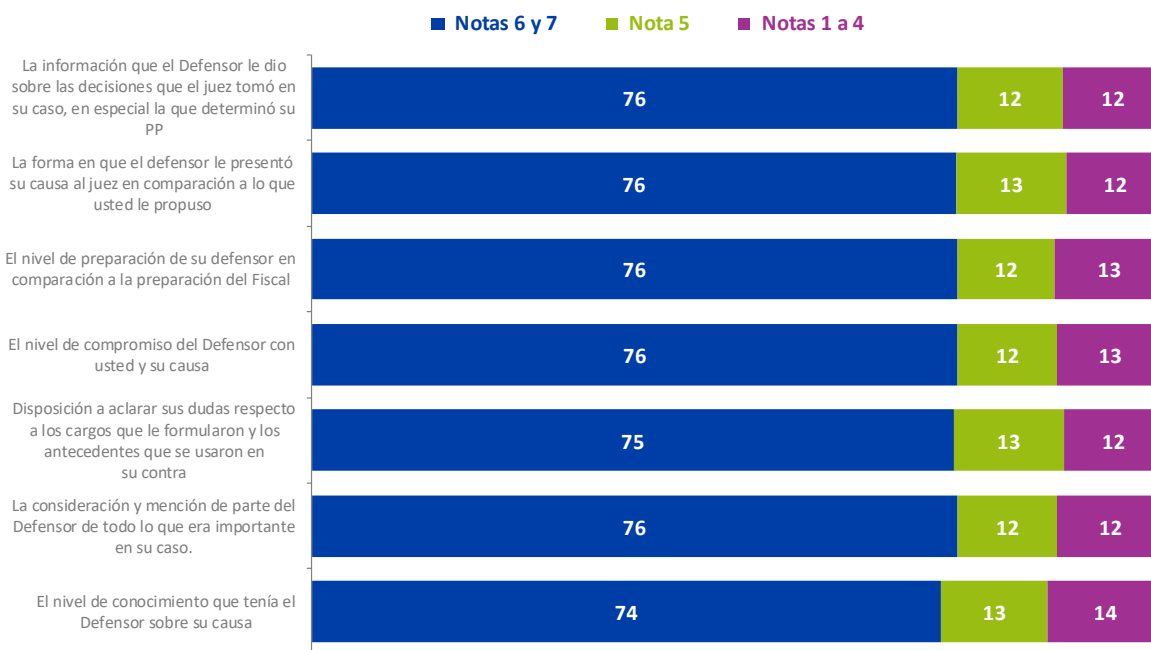
**Figura 38. Satisfacción Desarrollo de la Audiencia según región y tipo de audiencia (%)**  
P.12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), nos podría indicar, ¿qué tan satisfecho quedó con él?



Respecto a evaluación con aspectos específicos del comportamiento del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia, podemos ver en la Figura 33 que todos poseen una satisfacción neta positiva y porcentajes similares de notas 6 y 7.

**Figura 39. Satisfacción con Aspectos Específicos del Desarrollo de la Audiencia (%)**

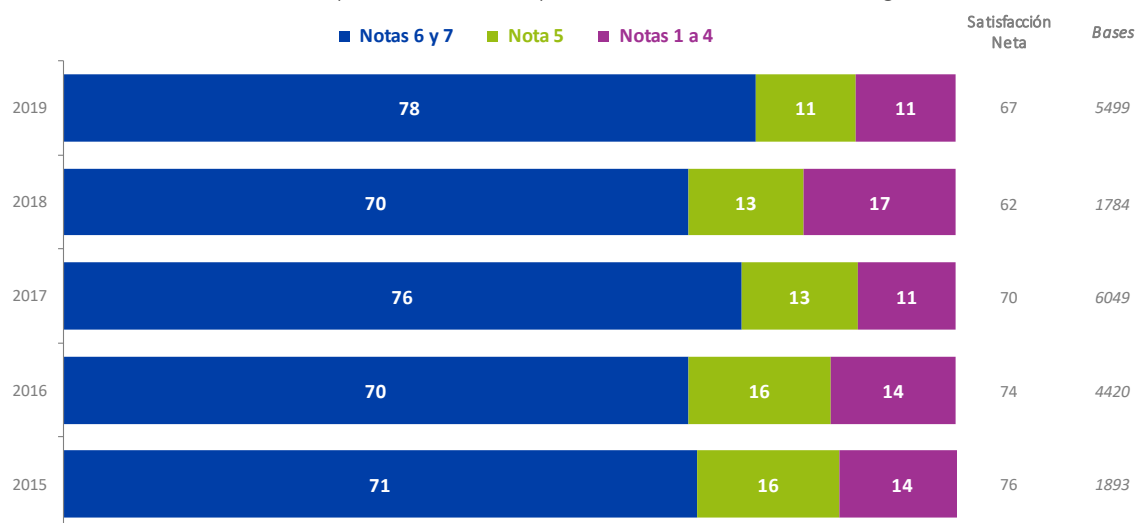
P11.- Pensando en la experiencia que tuvo con el Abogado Defensor durante el desarrollo de la reciente Audiencia, me podría indicar que tan satisfecho quedó con lo siguiente...



En la siguiente figura podemos ver que hubo un aumento de 8 puntos porcentuales en la satisfacción con la información entregada al término de la audiencia, aumentando de 70% (año 2018), a un 78% para el presente año.

**Figura 40. Satisfacción Información Entregada al Término de la Audiencia (%)**

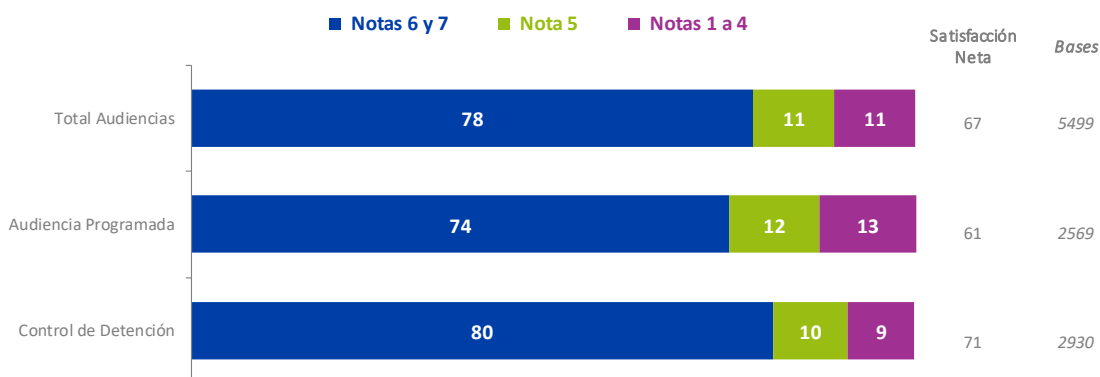
P16.- Pensando en todos los elementos de la información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia, ¿qué tan satisfecho quedó con dicha información en general?



A pesar de que no existen diferencias significativas en torno a la satisfacción de aspectos específicos del comportamiento del defensor en el desarrollo de la audiencia, en la siguiente figura se aprecia que la satisfacción (notas 6 y 7) en torno a la información entregada al término de la audiencia por parte del abogado es 6 puntos porcentuales más alta para los imputados en audiencias de control de detención, versus imputados en audiencias programadas.

**Figura 41. Satisfacción Información Entregada al Término de la Audiencia (%)**

P16.- Pensando en todos los elementos de la información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia, ¿qué tan satisfecho quedó con dicha información en general?

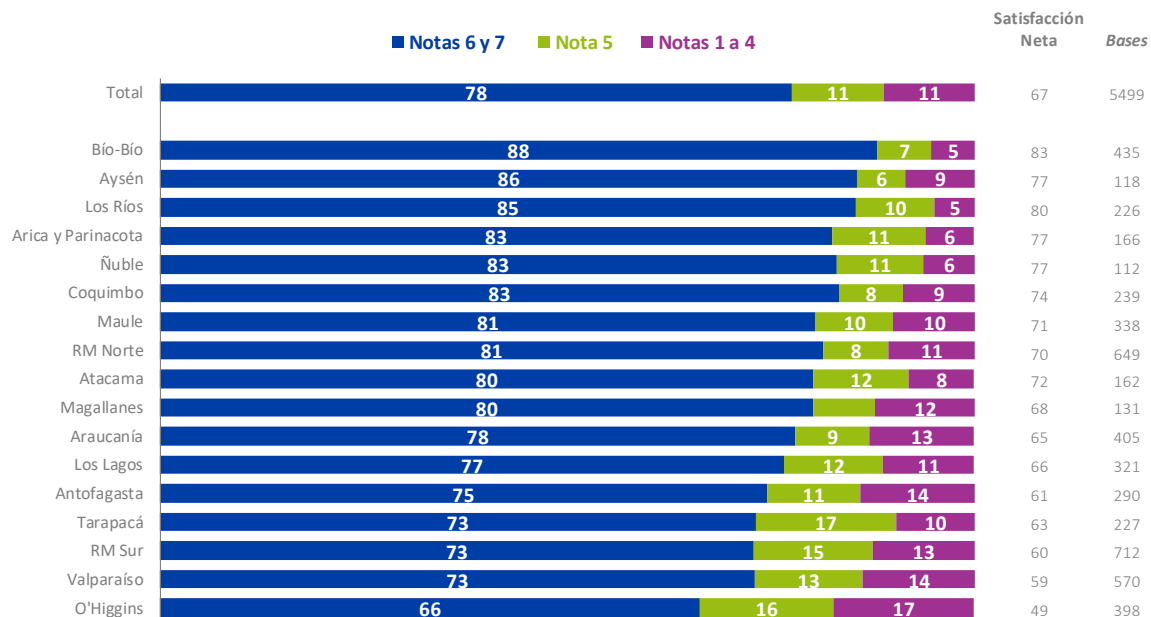


Al segmentar la satisfacción con la información entregada por el abogado defensor al término de la audiencia, vemos que las regiones de Biobío, Aysén y Los Ríos presentan niveles de satisfacción por sobre el promedio nacional, mientras que la región de O'Higgins nuevamente se encuentra como la peor evaluada, con un 66% de satisfacción notas 6 y 7, y un 49% de satisfacción neta.



**Figura 42. Satisfacción con Dimensión Información Entregada por el Abogado Defensor al Término de la Audiencia según Regiones (%)**

P16.- Pensando en todos los elementos de la información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia, ¿qué tan satisfecho quedó con dicha información en general?

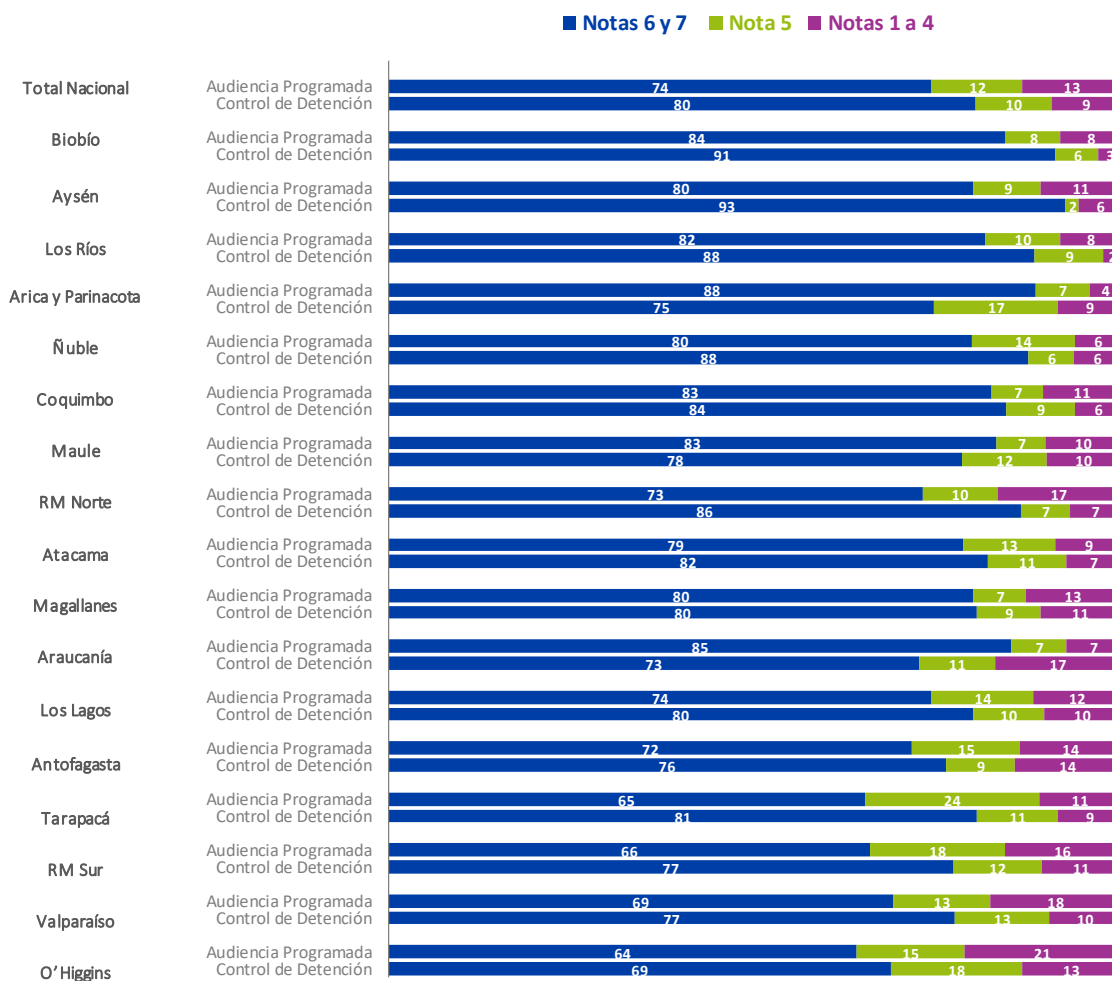


En la Figura 36 podemos ver que, dentro de cada región, igualmente existen diferencias respecto a la información entregada por defensor al término de la audiencia según tipo de audiencia.

Existen una minoría de regiones que reportan mayores niveles de satisfacción en esta materia en los imputados en audiencias programadas, tales como Arica y Parinacota (13 puntos porcentuales) y La Araucanía (12 puntos porcentuales). Por el contrario, la mayoría de las regiones reporta mayores índices de satisfacción para los imputados en audiencias de control de detención en esta materia, destacando las regiones de RM Norte y Aysén (ambas con 13 puntos porcentuales de diferencia).

**Figura 43. Satisfacción con Dimensión Información Entregada por el Abogado Defensor al Término de la Audiencia según Regiones y tipo de audiencia (%)**

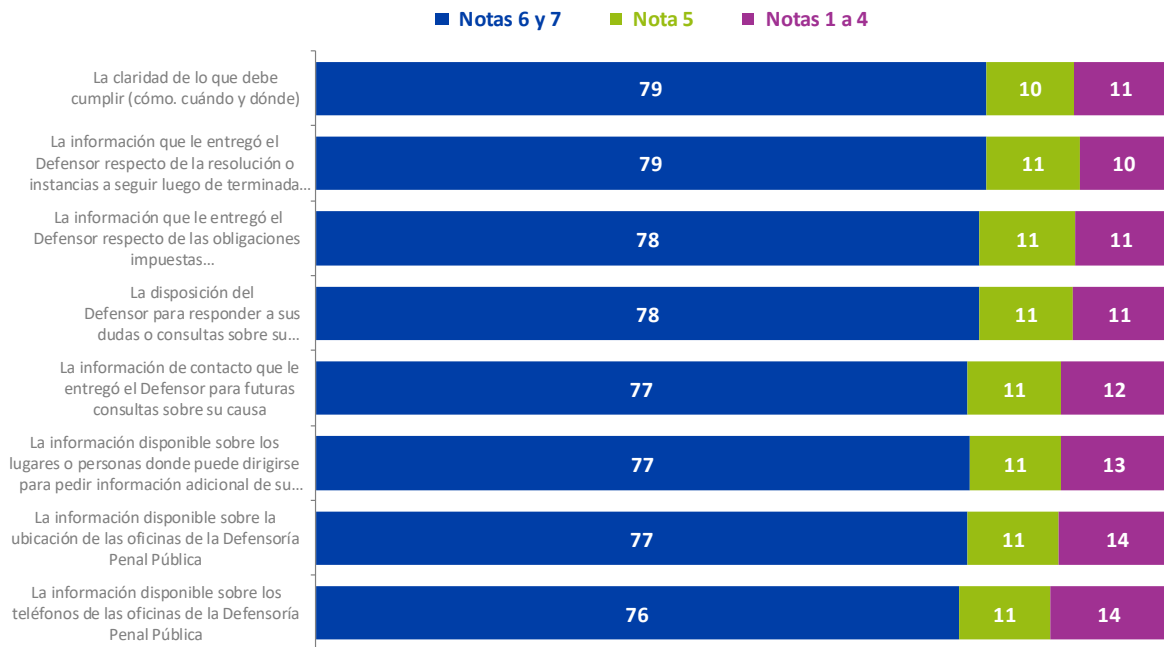
P16.- Pensando en todos los elementos de la información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia, ¿qué tan satisfecho quedó con dicha información en general?



Respecto a la satisfacción de aspectos específicos en torno a la información entregada por el abogado defensor al término de la audiencia, en la siguiente figura podemos ver que todas las dimensiones presentan niveles altos de satisfacción, siendo el área mejor evaluada la de la claridad de lo que se debe cumplir (cómo, cuándo y dónde), con un 79% de satisfacción. El ítem que presentó menores niveles de satisfacción fue la información disponible sobre los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública, no obstante, ésta fue de un 76% de notas 6 y 7.

**Figura 44. Satisfacción con Aspectos Específicos de Dimensión Información Entregada al Cierre de la Audiencia (%)**

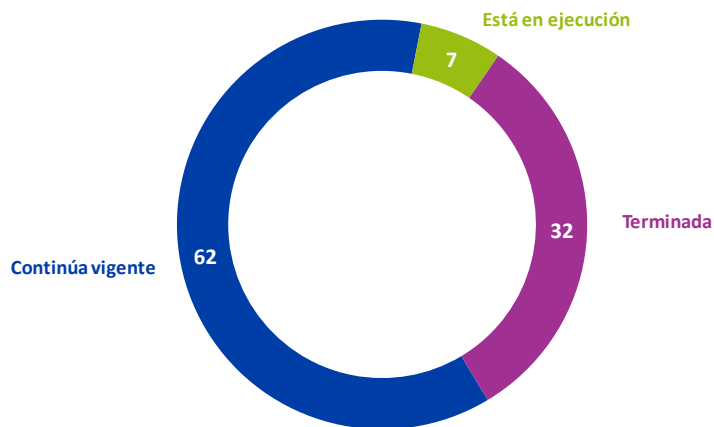
P15.- Pensando en la información entregada al término de esta Audiencia, que nota le pone a su satisfacción con...



Finalmente, sobre el estado de la audiencia, un 62% de los entrevistados declara que la causa por la que asistió a la audiencia continúa vigente, mientras que un 32% afirma que ésta se encuentra terminada.

**Figura 45. Estado de la Causa (%)**

P14.1.- Actualmente, la causa por la que Ud. asistió a la audiencia...

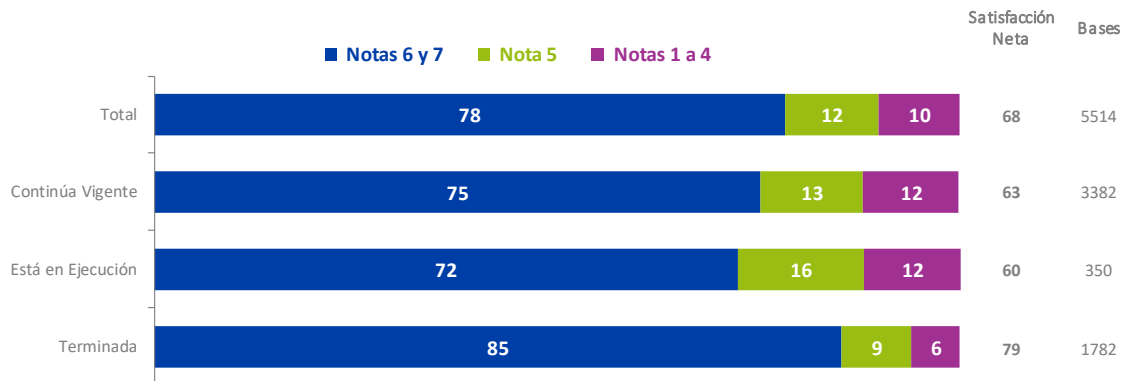


Bases 5540

Podemos apreciar que aquellos encuestados que declaran que su causa se encuentra terminada declaran niveles de satisfacción más altos que cuando ésta continúa vigente o está en ejecución: un 85% de los que poseen una causa terminada declaran niveles de satisfacción altos (notas 6 y 7), versus 75% de aquellos que su causa continúa vigente, y 72% de aquellos que poseen su causa en ejecución.

**Figura 46. Satisfacción Global con el Abogado Defensor según Estado de la Causa (%)**

P19.- ¿Qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por el Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública?

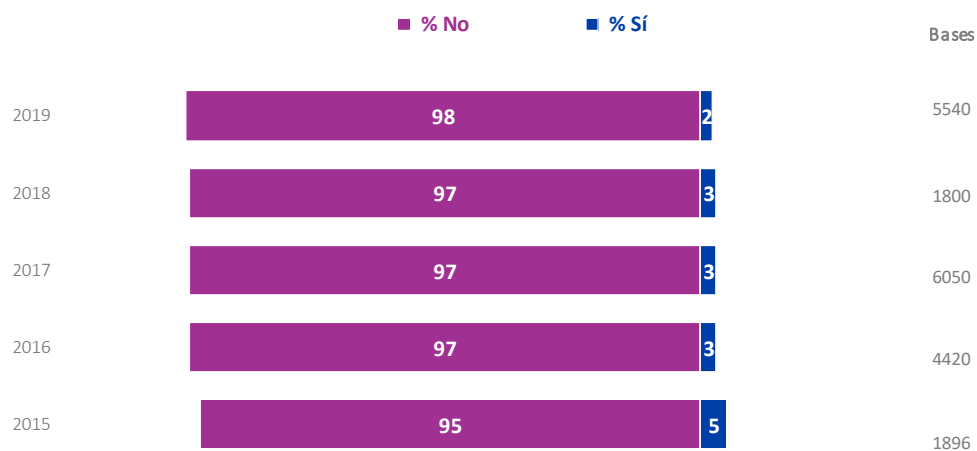


### 3.1.4.7. Problemas y Reclamos

El porcentaje de problemas se mantiene sin grandes variaciones (2%).

**Figura 47. Tasa de problemas (%)**

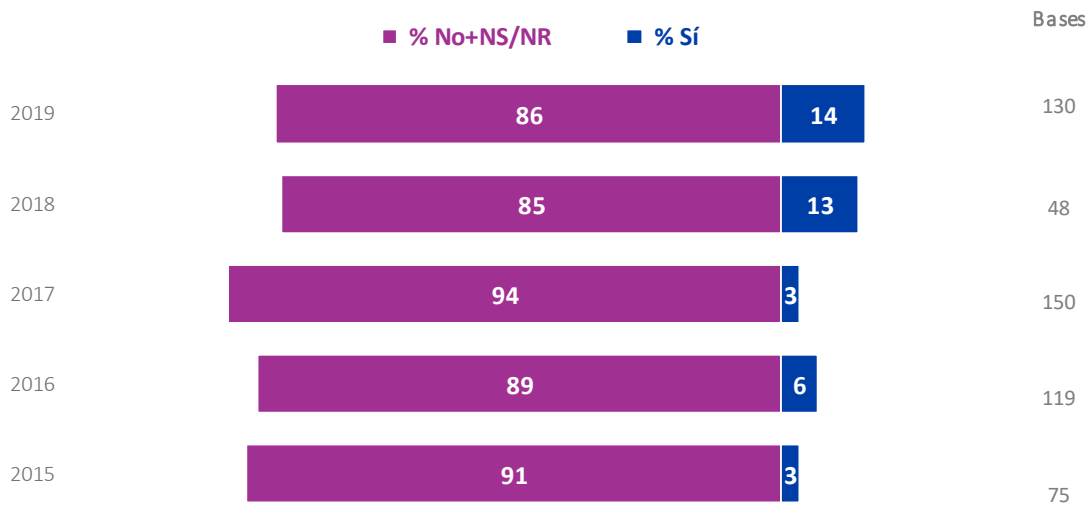
P17.1.- Durante el desarrollo de la Audiencia o en el contacto con su Defensor previo a la Audiencia ¿Se presentó algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?



El desconocimiento respecto de la posibilidad de presentar reclamos aumentó se ha mantenido constante desde dos dos últimos años, con un 86% de personas que desconocen que se pueden hacer reclamos por algún tipo de problema, entre quienes declaran haber tenido problemas.

**Figura 48. Reclamos (%)**

P17.3.- ¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?

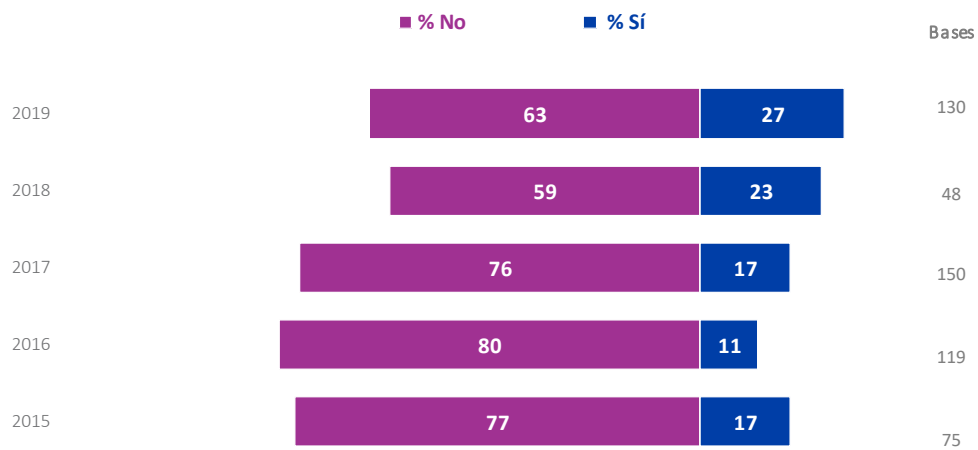


Solo quienes declaran haber tenido algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor

No obstante, para este año ocurre un aumento de 5 puntos porcentuales en aquellas personas que, habiendo tenido un problema, afirman que piensan presentar o han presentado un reclamo.

**Figura 49. Presentará Reclamo**

P18.- ¿Presentó, piensa presentar o desearía presentar un Reclamo por el problema señalado?



Solo quienes declaran haber tenido algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor

### 3.2. Área Centros Privativos de Libertad/Centros de Detención – Imputados en Prisión Preventiva e Internación Provisoria

#### 3.2.1. Objetivos Específicos

- a) Evaluar el grado de satisfacción del imputado con causa vigente respecto en prisión preventiva, a fin de medir su grado de conformidad con el desempeño del defensor.
- b) Determinar el grado de acatamiento de las instrucciones que entrega el imputado al defensor para su defensa, como también el nivel de concordancia entre los acuerdos previos con éste y lo desarrollado en la audiencia.
- c) Evaluar el grado de satisfacción de los imputados con el servicio de la Defensoría Penal Pública en las siguientes etapas:
  - i) Actividades previas al desarrollo de las audiencias efectuadas por el Defensor Público, especialmente la entrevista Defensor-Imputado
  - ii) Actuar del Defensor público en el desarrollo de la audiencia
  - iii) Información entregada al imputado por la DPP con posterioridad a la Audiencia
  - iv) Actuar del Defensor Público en la visita de Cárcel
  - v) Calidad de la visita de cárcel en general
- d) Evaluar el nivel de satisfacción en estos momentos según el tiempo de dedicación, el nivel de información entregado y el respeto a la voluntad del imputado, además del trato cortés y respetuoso, ya sea en la cárcel, en dependencias de tribunales o en dependencias policiales.
- e) Evaluar el nivel de conocimiento y nivel de satisfacción con el procedimiento para la presentación de quejas o reclamos por parte de los imputados privados de libertad.
- f) Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados sujetos a internación provisoria, diferenciándolos de la percepción de los adultos en general, asumiendo como dimensiones de análisis las mismas etapas mencionadas anteriormente y la evaluación de la visita del defensor al centro de internación provisoria.
- g) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades en el área de medición.

### 3.2.2. Muestra y Errores Muestrales

#### 3.2.2.1. Selección Muestral

Los sujetos incluidos en la muestra consistían en hombres y mujeres en prisión preventiva o internación provisoria con abogado defensor público (local o licitado), que se encuentren en prisión preventiva en el mes de toma de muestra. Puesto que el terreno de esta medición comenzó a comienzos de junio, la nómina recibida por Cadem de parte de la DPP incluyó imputados en prisión preventiva hasta mayo de 2018.

Originalmente se obtuvo un marco muestral de 8.321 casos, de los cuales se seleccionaron imputados para cada centro de reclusión de manera aleatoria, considerando una sobremuestra en caso de no encontrar a las personas que eran parte de la selección.

Estos listados contenían la siguiente información que fue utilizada para la caracterización:

- RUT
- RUC
- Sexo
- Nombre imputado
- Nombre recinto

### 3.2.2.2. Tamaño y Error Muestral

En la siguiente tabla se muestran los ponderadores que se utilizaron regionalmente. La cifra tiene que ver con el número de decretos de prisión preventiva o internación provisoria correspondientes al año 2018. Para el caso de la Región de Ñuble, se obtuvo el ponderador de forma proporcional a la población según el Censo 2017, restándole parte del ponderador asignado originalmente a la Región del Bío-Bío.

**Tabla 4. Causa-imputado ingresada por región según decreto de prisión preventiva**

Región	Sí decreto prisión preventiva o internación provisoria	
	N	%
Arica y Parinacota	723	3,1%
Tarapacá	1.837	7,8%
Antofagasta	1.535	6,5%
Atacama	535	2,3%
Coquimbo	800	3,4%
Valparaíso	2.463	10,5%
O'Higgins	1.224	5,2%
Maule	1.154	4,9%
Bío Bío	1.556	6,6%
Ñuble	334	1,4%
La Araucanía	942	4,0%
Los Ríos	378	1,6%
Los Lagos	943	4,0%
Aysén	117	0,5%
Magallanes	154	0,7%
Metropolitana Norte	4.209	17,9%
Metropolitana Sur	4.611	19,6%
<b>Total</b>	<b>23.515</b>	<b>100,0%</b>



A continuación, se presenta la muestra real lograda por región, y la muestra ponderada.

**Tabla 5. Muestra real y muestra ponderada para prisión preventiva/internación provisoria**

Región	N 1er Cuatrimestre	N 2do Cuatrimestre	N 3er Cuatrimestre	Muestra no ponderada anual	Muestra ponderada anual	Error Muestral anual
Arica y Parinacota	30	40	45	115	101	9,14%
Tarapacá	75	118	92	271	256	5,95%
Antofagasta	63	99	82	242	214	6,30%
Atacama	22	40	60	143	75	8,19%
Coquimbo	33	40	46	111	112	9,30%
Valparaíso	101	102	109	314	344	5,53%
O'Higgins	50	31	36	91	171	10,27%
Maule	47	39	43	120	161	8,94%
Biobío	64	76	84	200	217	6,93%
Ñuble	14	17	18	55	47	13,21%
Araucanía	38	35	47	115	132	9,14%
Los Ríos	15	30	25	90	53	10,33%
Los Lagos	38	52	76	182	132	7,26%
Aysén	5	8	15	39	16	15,69%
Magallanes	6	14	21	69	21	11,80%
RM Norte	172	178	139	462	588	4,56%
RM Sur	188	221	246	665	644	3,80%
<b>Total</b>	<b>961</b>	<b>1140</b>	<b>1184</b>	<b>3284</b>	<b>3284</b>	<b>1,71%</b>

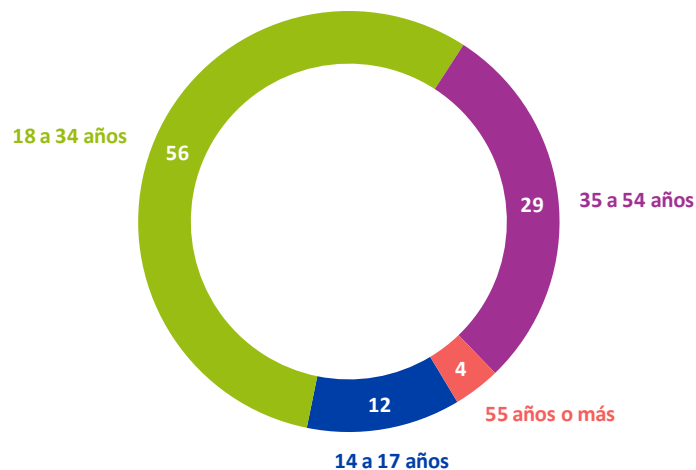
Nota: La muestra ponderada varía en 1 caso por aproximación

### 3.2.3. Resultados

#### 3.2.3.1. Perfil de los entrevistados

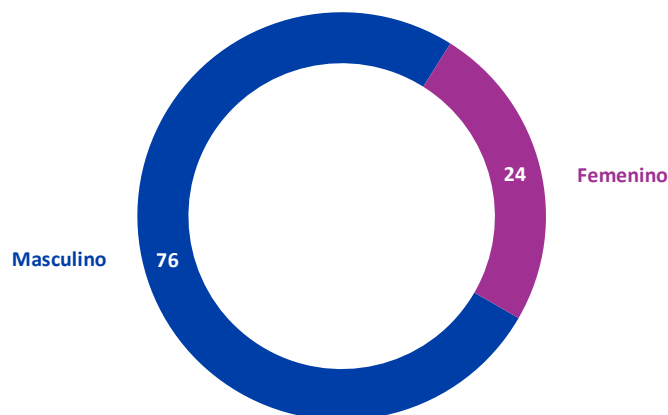
En la siguiente figura se muestra la distribución de la muestra según edad: un 12% de ellos corresponden a menores de edad en internación provisoria, mientras que un 56% a adultos entre 18 a 34 años; ambos grupos representan la mayor cantidad de la muestra, seguidos por adultos de 35 a 64 años (29%), y finalmente adultos mayores de 55 años o más, que representan sólo el 4%.

Figura 50. Distribución de la muestra según edad del encuestado (%)



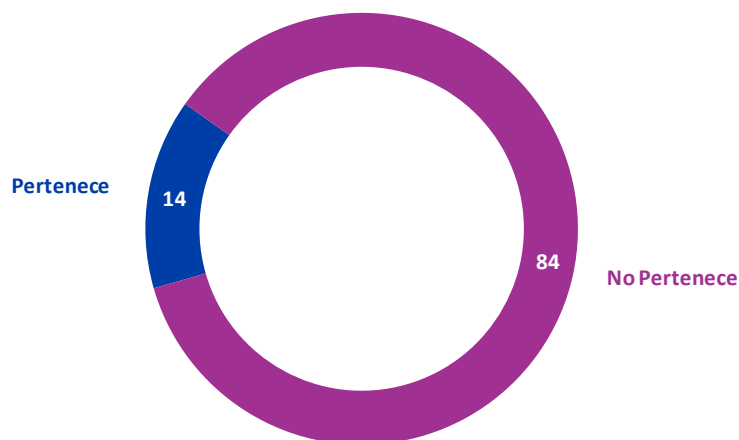
Respecto a la distribución según género, un 76% son hombres y un 24% mujeres.

Figura 51. Distribución de la muestra según género (%)



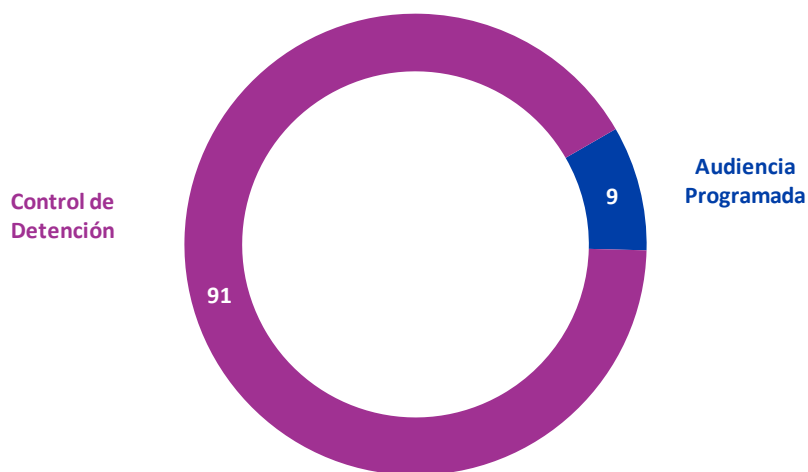
Respecto a la pertenencia a una etnia, el 14% declara pertenecer a una etnia o pueblo originario.

**Figura 52. Distribución de la muestra según pertenencia a una etnia**



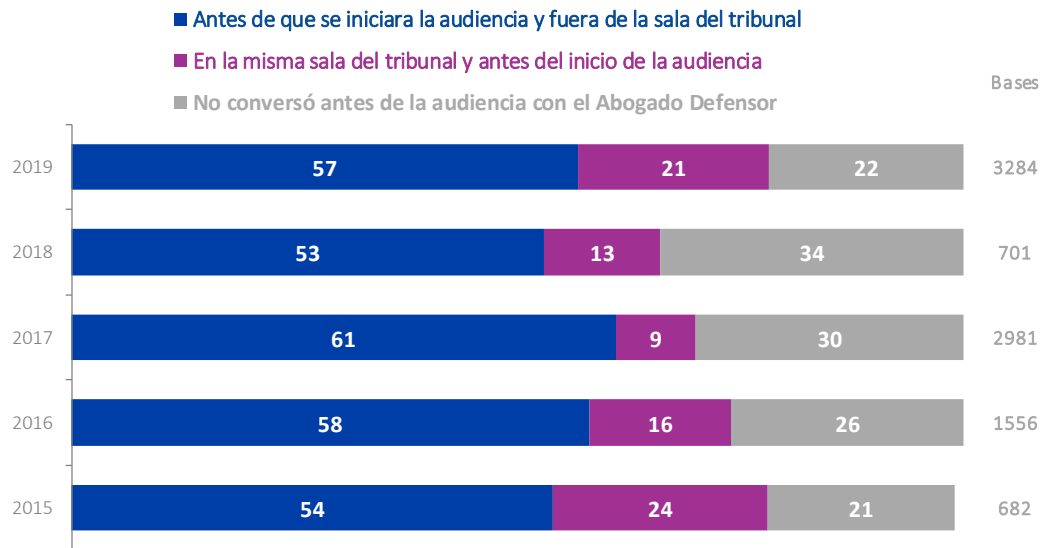
Por el otro lado, un 91% de las personas encuestadas declaran que su primera audiencia fue un control de detención:

**Figura 53. Distribución de la muestra según tipo de primera audiencia**  
P2.- ¿De qué forma acudió a su Primera Audiencia?



Una segmentación relevante de la muestra es si el imputado en prisión preventiva tuvo entrevista previa a la audiencia de decreto de prisión preventiva o no. La Figura 46 muestra que un 22% de los encuestados declara que no conversó antes de la audiencia de decreto de prisión preventiva con un abogado defensor – lo que representa una disminución respecto de años anteriores –, así como un aumento significativo respecto a la cantidad de personas que se entrevistan con el abogado defensor en la misma sala del tribunal y antes del inicio de la audiencia, cifra que llega a un 21% durante el año 2019.

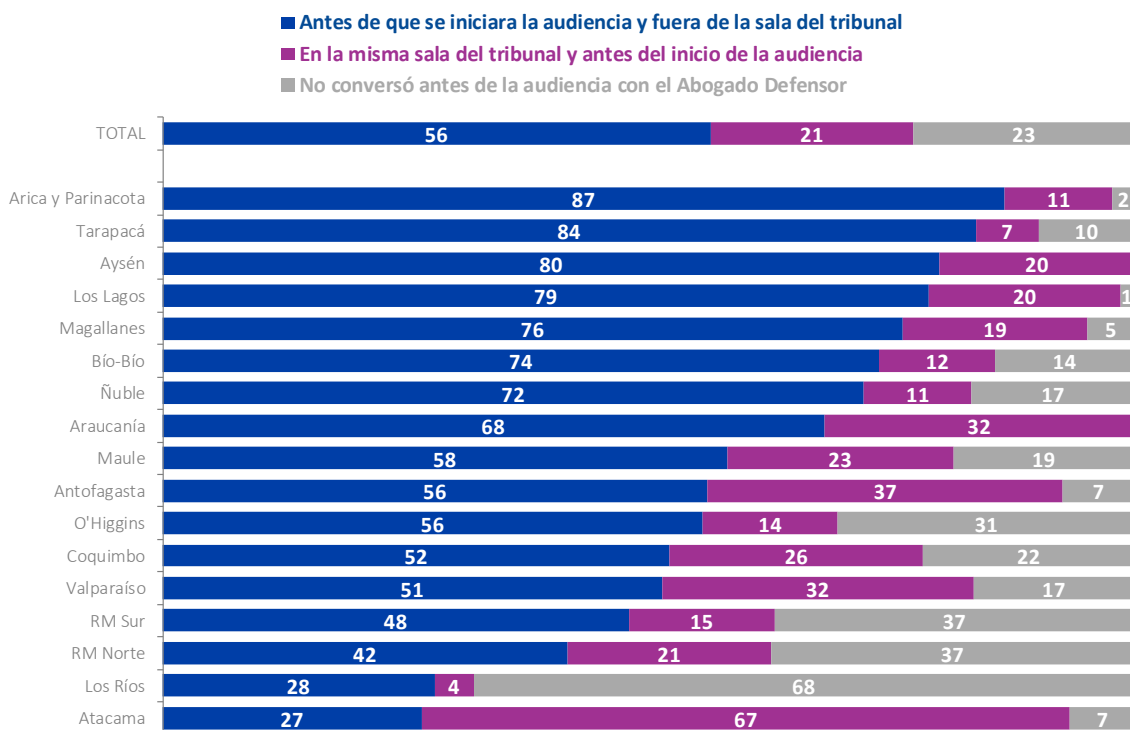
**Figura 54. Momento de entrevista con el abogado defensor en audiencia de decreto de PP (%)**  
P3.- ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?



Los resultados por región de la pregunta anterior se pueden apreciar en la siguiente figura:

**Figura 55. Momento de entrevista con el abogado defensor en audiencia de decreto de PP (%)**

P3.- ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?

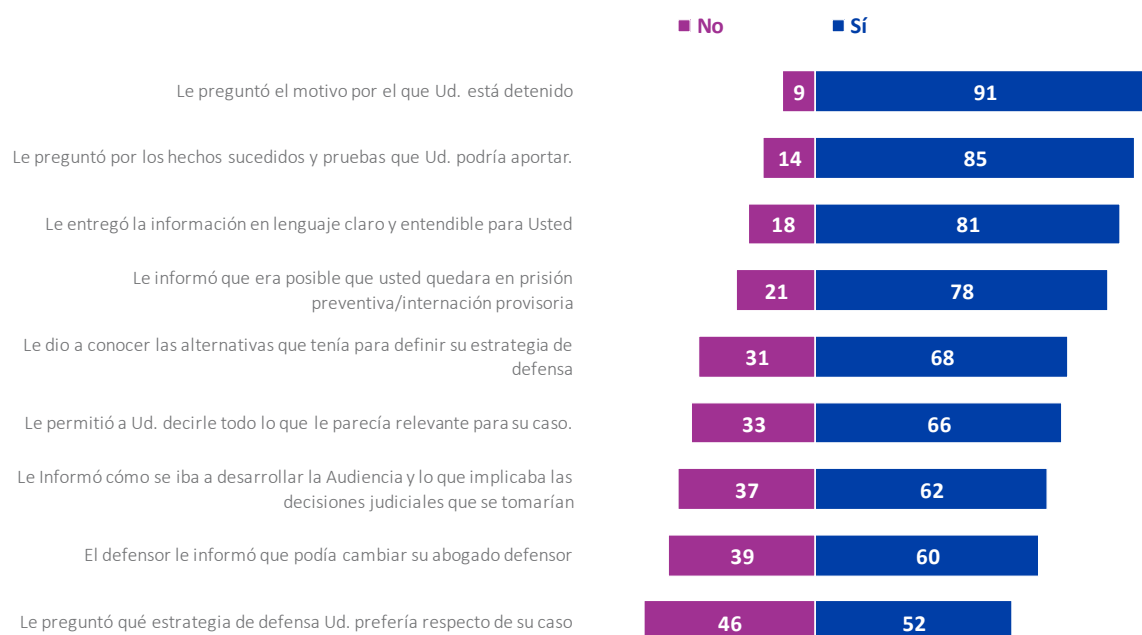


A partir de lo anterior vemos que existen regiones con altos porcentajes de encuestados en prisión preventiva que declaran no haber tenido entrevista previa a la audiencia de decreto de prisión preventiva, como son los casos de Los Ríos (68%), RM Norte y RM Sur (ambos con 37%), y O'Higgins (31%).

Entre aquellos que declaran haber tenido entrevista previa, se obtienen los resultados de la siguiente figura al momento de preguntar por conductas específicas del abogado en esta instancia. Podemos ver que acciones básicas, tales como si le preguntó por el motivo de la detención, o por hechos sucedidos y pruebas que Ud. podría aportar, tienen alto porcentaje de cumplimiento (91% y 85% respectivamente); por el contrario, solo un 52% afirma que el defensor le preguntó qué estrategia de defensa prefería respecto de su caso.

**Figura 56. Acciones del abogado durante la entrevista previa (%)**

P4.- En esa conversación con el Defensor hablaron de alguno de los siguientes temas

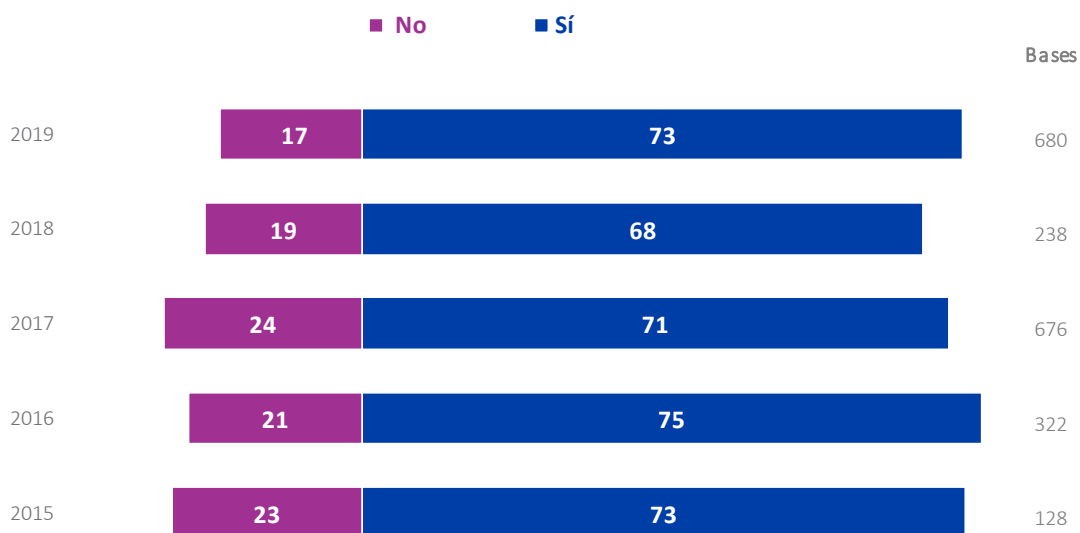


Bases: Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría.

Como se dijo con anterioridad, el porcentaje de imputados que declara que no tuvo entrevista previa llegó a un 22% para la medición actual. De ellos, un 73% manifiesta que cree que su actual situación sería distinta si hubiera tenido entrevista previa a la audiencia con el abogado defensor, mientras que un 17% afirma que no sería distinta.

**Figura 57. Creencia sobre si hubiese cambiado su situación con una entrevista previa (%)**

P8.- ¿Cree usted que su actual situación sería distinta si hubiera tenido una entrevista o conversación con el Abogado Defensor antes de la Audiencia donde quedó en prisión preventiva?



Bases: Solo imputados que declaran no haber conversado antes de la audiencia con el abogado defensor

Al profundizar por las razones detrás de la creencia de si una entrevista o conversación con el abogado defensor antes de la audiencia donde quedó en prisión preventiva hubiese cambiado o no su situación actual, se encuentran las siguientes razones:

Tabla 6. Razones para creer si su situación sería igual o distinta  
P9\_COD.- ¿Por qué cree eso?

Razones para creer si su situación actual sería o no distinta de haber tenido entrevista previa con abogado defensor	2019
<b>Sí</b>	
MEJOR PREPARACIÓN PARA AUDIENCIA	44%
Imputado habría contado su versión de los hechos	24%
Abogado habría estado mejor informado	18%
IMPUTADO ESTARÍA INFORMADO DEL PROCESO/CAUSA	21%
Imputado tendría mayor conocimiento del proceso/causa	8%
<b>No</b>	
IMPUTADO SE ESPERABA/SABÍA EL RESULTADO	11%
Imputado se esperaba/sabía el resultado/sentencia	2%
MALA COMUNICACIÓN CON IMPUTADO	1%

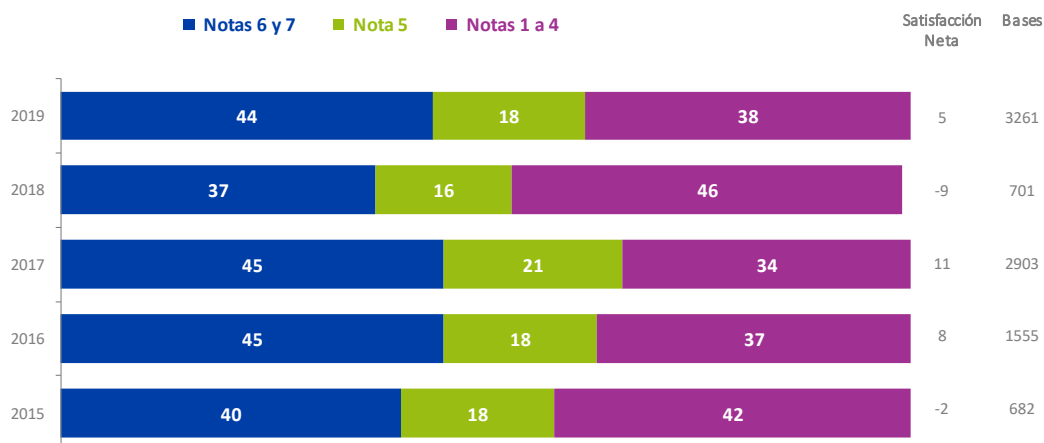
Bases: Solo imputados que declaran no haber conversado antes de la audiencia con el abogado defensor

En la tabla anterior se aprecia que entre aquellos que declaran que la situación sí hubiese sido distinta, la razón “mejor preparación para la audiencia” es la razón más mencionada, mientras que entre aquellos que declaran que la situación no hubiese sido distinta, la razón “imputado se esperaba/sabía el resultado” es la razón más mencionada.

Indagando en la satisfacción del encuestado con lo sucedido durante el desarrollo de la audiencia donde se decretó su prisión preventiva, podemos ver que ésta aumenta en relación al año 2018: de 37% de satisfechos (notas 6 y 7), llega a 44% para la presente medición, mientras que la insatisfacción (notas 1 a 4) disminuye 8 puntos porcentuales.

Figura 58. Satisfacción con lo sucedido durante la audiencia (%)

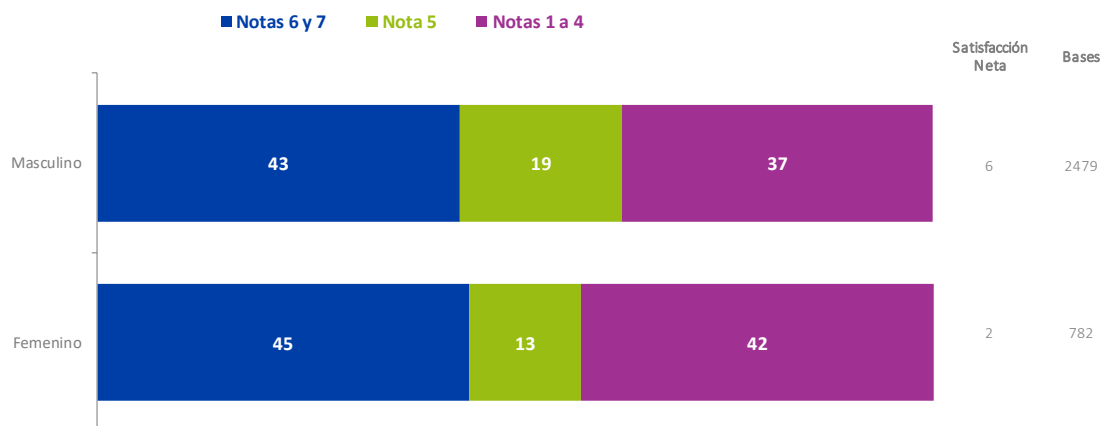
P12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?



En la siguiente figura es posible apreciar que, pese a que los niveles de aprobación son similares, las mujeres presentan mayores niveles de insatisfacción (notas 1 a 4) con lo sucedido en la audiencia.

**Figura 59. Satisfacción con lo sucedido durante la audiencia según sexo (%)**

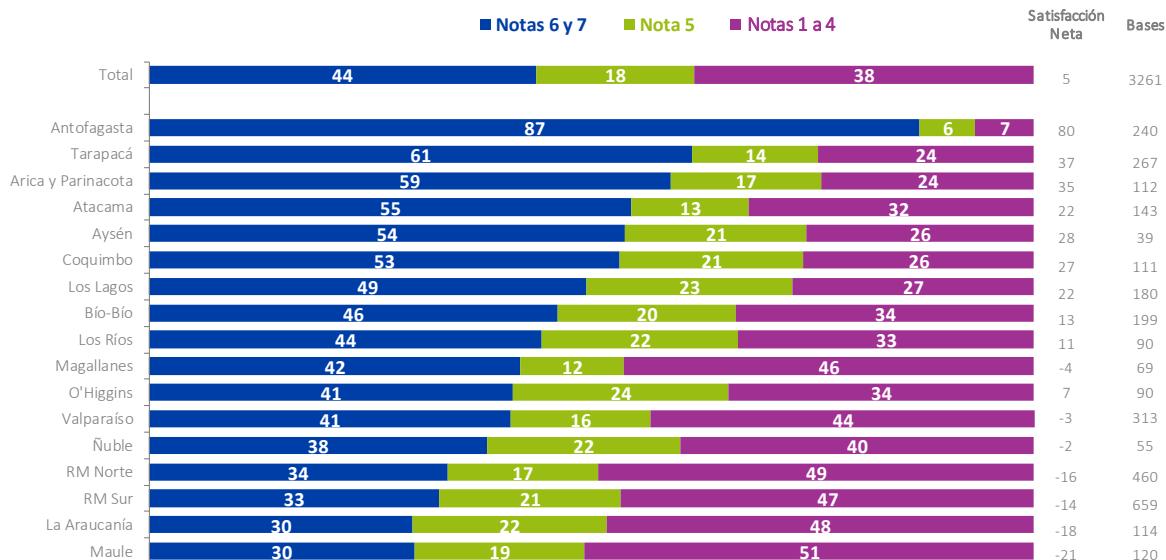
P12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?



Finalmente, segmentando por región, es posible apreciar en la siguiente figura que regiones como Antofagasta, Tarapacá, Arica y Parinacota y Atacama poseen niveles de satisfacción significativamente superiores al total nacional. Por el contrario, la región Metropolitana, La Araucanía y Maule presentan niveles de satisfacción más de 10 puntos porcentuales inferiores respecto al total nacional.

**Figura 60. Satisfacción con lo sucedido durante la audiencia según Región (%)**

P12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?



Profundizando en las razones detrás de la evaluación del desarrollo de la audiencia, podemos ver que un 44% fueron razones positivas, mientras que las razones negativas alcanzan un 38%. Entre las razones positivas para justificar la evaluación se encuentran la actitud del abogado defensor, específicamente que demuestra interés y compromiso, y la buena defensa entregada, sumado a la



percepción de actuación por parte del abogado con eficiencia y profesionalismo. Por el otro lado, entre las razones negativas destacan la inconformidad con el desempeño del abogado, donde se incluye la falta de participación del abogado en la audiencia, poca preocupación e interés del abogado, y falta de preocupación; adicionalmente, se encuentran menciones vinculadas a la mala comunicación que mantiene con el imputado, y la deficiencia en la información entregada.

**Tabla 7. Razones de evaluación del desarrollo de la audiencia**

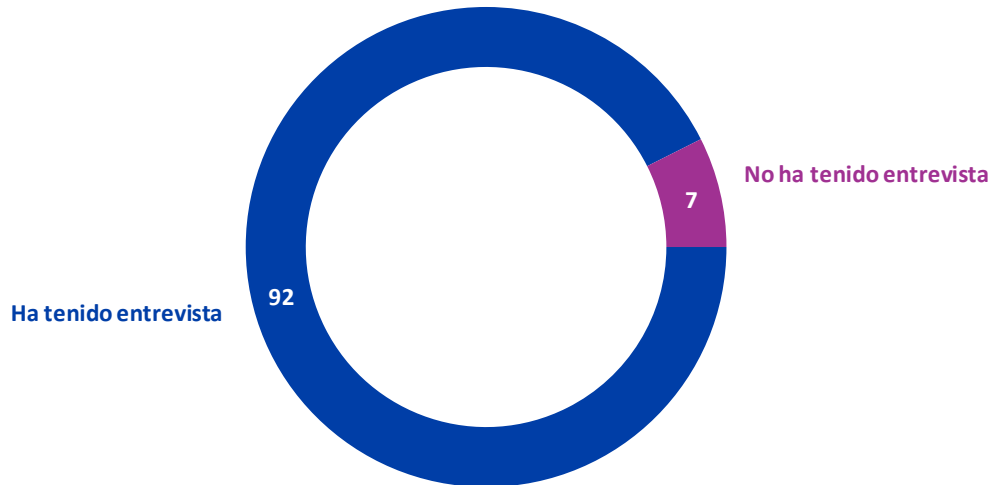
P12\_1\_COD.- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?

<b>Razones de evaluación de la experiencia con el abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia</b>	<b>%</b>
<b>RAZONES POSITIVAS (44%)</b>	
<b>ACTITUD ABOGADO DEFENSOR</b>	<b>30%</b>
Demuestra interés/compromiso	12%
Entrega información de forma clara	13%
<b>DESEMPEÑO ABOGADO</b>	<b>59%</b>
Me defendió bien	35%
Eficiencia/profesionalismo	23%
<b>RAZONES NEGATIVAS (38%)</b>	
<b>INCONFORMIDAD CON DESEMPEÑO DE ABOGADO</b>	<b>62%</b>
Falta de participación de abogado en audiencia	32%
Poca preocupación/interés	15%
Falta de preparación de abogado	18%
<b>MALA COMUNICACIÓN CON IMPUTADO</b>	<b>19%</b>
<b>NO MANEJA INFORMACIÓN DEL IMPUTADO</b>	<b>21%</b>

Ahora, pasando a hechos sucedidos durante la prisión preventiva, un 92% de los imputados declara haber tenido alguna entrevista con su abogado defensor durante la prisión preventiva.

**Figura 62. Distribución de la muestra según si ha tenido entrevista con el abogado defensor durante su prisión preventiva (%)**

P13\_1.- Durante su prisión preventiva, ¿ha tenido entrevista con su abogado defensor?



Respecto a las personas que han realizado visitas mientras se encuentra en prisión preventiva, la mayoría (64%) declara haber sido visitado por el mismo abogado de la audiencia donde se decretó su prisión preventiva, mientras que un 40% afirma que lo visitó el abogado defensor que es oficialmente el responsable de su caso, distinto al abogado en la audiencia donde se decretó su prisión preventiva.

**Tabla 8. Funcionarios de la Defensoría Penal Pública que lo han visitado durante la prisión preventiva (%)**

P15.- ¿Quién de las siguientes personas de la DPP que le voy a nombrar lo ha visitado desde que está en prisión preventiva? Respuesta múltiple

Funcionarios	%
El mismo Abogado de la Audiencia donde se decretó su prisión preventiva/internación provisoria	64%
Otro abogado defensor de la DPP, que es oficialmente el Abogado Responsable de su caso	40%

Nota: Solo imputados que declaran haber tenido entrevista con su abogado defensor durante la PP/IP.  
Respuesta múltiple, total suma más de 100.

Respecto al número de visitas y la duración de éstas, se obtienen los resultados presentados en las siguientes tablas. Podemos ver que la diferencia más acentuada es en la cantidad de visitas únicas, ya que un 16% de quienes los ha visitado el mismo abogado defensor de la audiencia de decreto de prisión preventiva declara que han sido visitados solo una vez por él, mientras que este porcentaje sube a 21% para quienes los ha visitado otro abogado de la DPP, quien es el oficialmente responsable de su caso.

**Tabla 9. Promedio cantidad de visitas**

	Ninguna vez	1 vez	Entre 1 y 5 veces	Más de 5 veces	Más de 10 veces	NS/NR	Bases
P16_1.- Cantidad de visitas del mismo abogado de la audiencia	1%	16%	46%	18%	19%	-	1927
P16_2.- Cantidad de visitas de su abogado oficial	2%	21%	44%	16%	18%	-	1163

Respecto al tiempo promedio de duración de las entrevistas, vemos que las mayores diferencias están en el rango de tiempo menor a 5 minutos, donde el abogado oficial presenta una diferencia de +3%, y en el rango de 5-10 minutos, donde el abogado de la audiencia tiene una diferencia de +4%.

**Tabla 10. Promedio duración de entrevistas**

	< 5 min.	5-10 min.	10-20 min.	20-30 min.	> 30 min.	NS/NR	Bases
P17_1.- Tiempo de duración (minutos) de las visitas del mismo abogado de la audiencia	22%	47%	23%	6%	1%	-	1920
P17_2.- Tiempo de duración (minutos) de las visitas de su abogado oficial	25%	43%	23%	6%	2%	-	1163

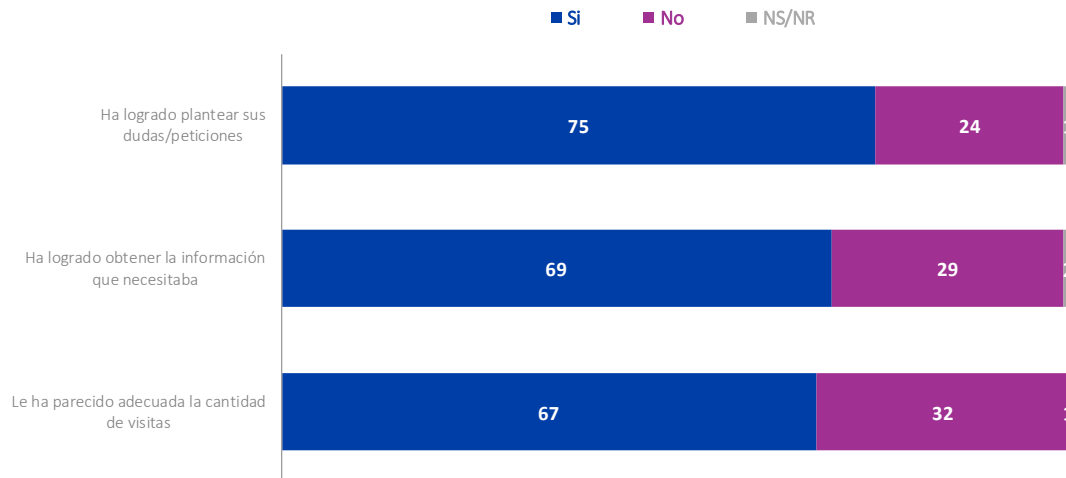
Respecto a las opiniones de los entrevistados sobre las entrevistas con el abogado defensor, a un 67% le parece adecuada la cantidad de visitas, mientras que un 69% declara que durante las entrevistas ha logrado obtener la información que necesitaba, y un 75% que ha logrado plantear sus dudas y peticiones.

**Figura 63. Opinión sobre entrevistas con Abogado Defensor**

P18.- Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?

P27.- ¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado obtener la información que necesitaba?

P28.- ¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado plantear sus dudas y peticiones?

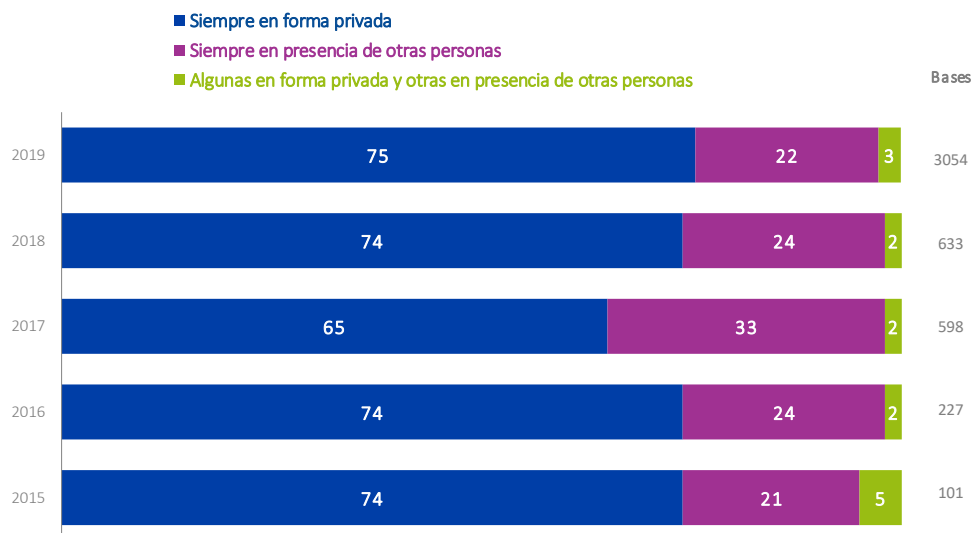


Bases: Solo imputados que declaran haber sido visitados por su abogado defensor durante la PP/IP

Explorando las condiciones de privacidad de las entrevistas con el abogado defensor, para aquellos que declaran que sí han tenido una entrevista con éste durante su prisión preventiva, podemos ver que un 75% declara que las conversaciones con el abogado defensor han sido siempre en forma privada, porcentaje que se ha mantenido estable desde el año 2015.

**Figura 64. Condiciones de privacidad de las visitas del abogado**

P22.- En esa(s) visita(s), la(s) conversación(es) con el Abogado Defensor han sido...



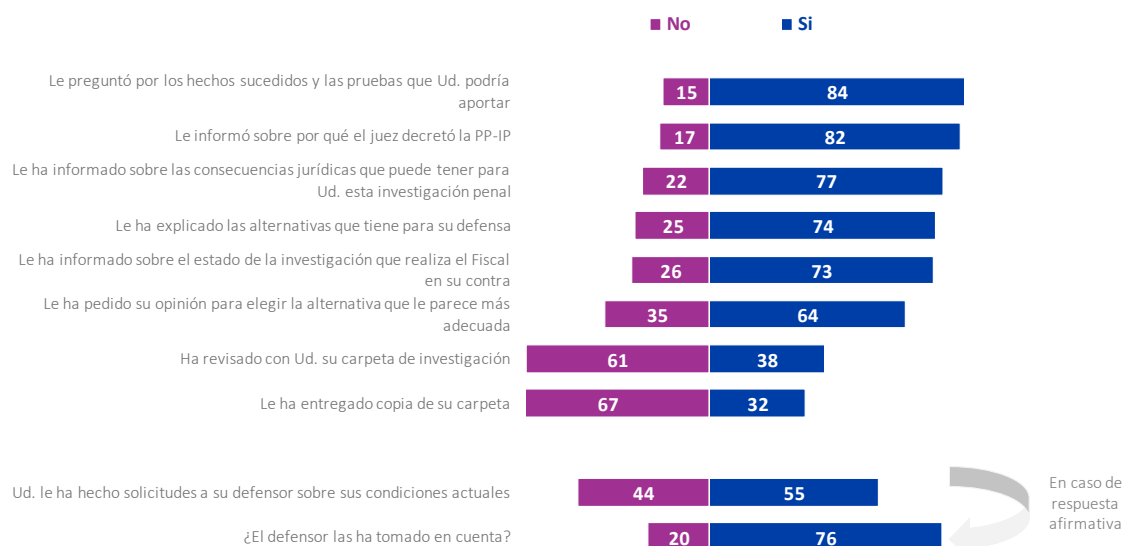
Bases: Solo imputados que declaran haber sido visitados por su abogado defensor durante la PP/IP

Respecto a las actividades del defensor durante sus visitas, podemos ver que la gran mayoría de los imputados que han tenido visitas de sus abogados durante su prisión preventiva declaran que éste le informó el porqué el juez decretó la prisión preventiva/internación provisoria (82%), y que le preguntó por los hechos sucedidos y pruebas que el imputado podía aportar (84%). Un menor porcentaje de cumplimiento tienen las acciones de revisar la carpeta investigativa en conjunto (38%), y la entrega de copia de la carpeta de investigación (32%).

Por el otro lado, un 51% de los encuestados afirma que ha realizado solicitudes a su defensor sobre sus condiciones actuales; de ellos, un 76% afirma que el defensor sí las ha tomado en cuenta, resultado que resulta positivo ya que indica que los abogados sí están tomando en consideración los planteamientos y requerimientos de los imputados que defienden.

**Figura 65. Cumplimiento de actividades del abogado en visita**

P23.- De las siguientes actividades que le voy a nombrar, dígame si se han o no realizado en alguna de la(s) visitas del Abogado Defensor



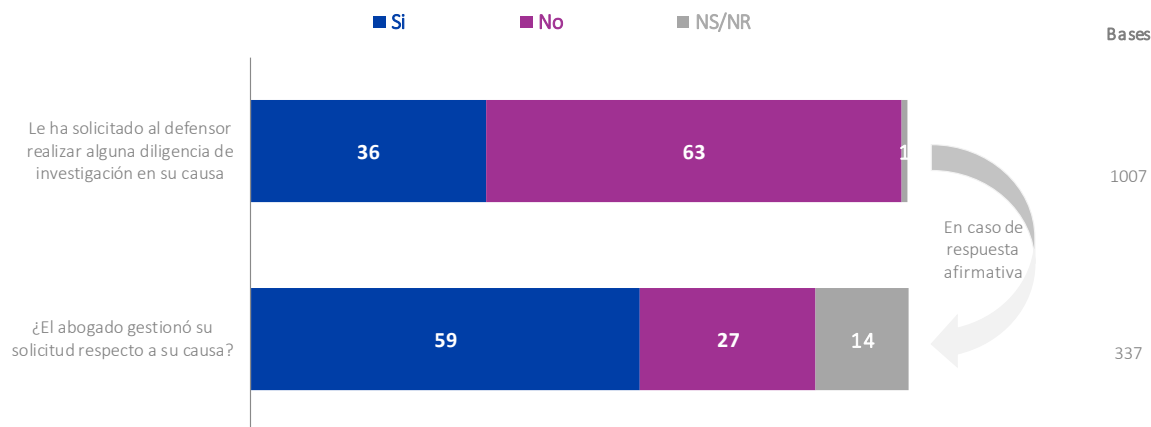
Bases: Solo imputados que declaran haber sido visitados por su abogado defensor durante la PP/IP

Profundizando en solicitudes realizadas hacia el abogado defensor, pero no respecto a sus condiciones actuales (como el caso anterior) sino sobre diligencias de investigación, un 36% de los encuestados declara que sí le ha realizado solicitudes; de ellos, un 59% afirma que el abogado sí ha gestionado las solicitudes de diligencias de investigación en su causa.

**Figura 66. Solicitud y gestión de diligencias**

P24.- ¿Usted le ha solicitado al defensor realizar alguna diligencia de investigación en su causa?

P24\_2.- ¿El abogado defensor gestionó su solicitud respecto a su causa?



Bases: Solo imputados que declaran haber sido visitados por su abogado defensor durante la PP/IP

Respecto al cariz de estas solicitudes, éstas pueden ser clasificadas en solicitudes de término de la causa o bien en diligencias de investigación. Entre aquellas se encuentran:

**Tabla 11. Solicitudes realizadas a abogado defensor**

P24\_1\_COD.- ¿Cuál fue su solicitud?

Tipo de solicitud/diligencia	3er Cuatrimestre 2019
<b>SOLICITUDES DE TÉRMINO DE LA CAUSA (33%)</b>	
Copia carpeta investigativa	7%
Revisar causa	4%
Solicitar antecedentes	3%
Cambio de medida cautelar/Medida Cautelar.	3%
Alternativas de condena	1%
<b>DILIGENCIAS DE INVESTIGACIÓN (46%)</b>	
Peritajes	10%
Solicitar testigos	9%
Revisión de cámaras	9%
Investigar (general)	6%

Finalmente, y antes de pasar derechamente a evaluaciones y satisfacción de los encuestados, se encuentran las recomendaciones de mejora al servicio de la Defensoría Penal Pública. Podemos ver que los dos conceptos más mencionados son más visitas o un aumento de éstas (9%), y la entrega de información de forma clara (8%).

**Tabla 12. Recomendaciones para mejorar el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública**

P36\_COD.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública?

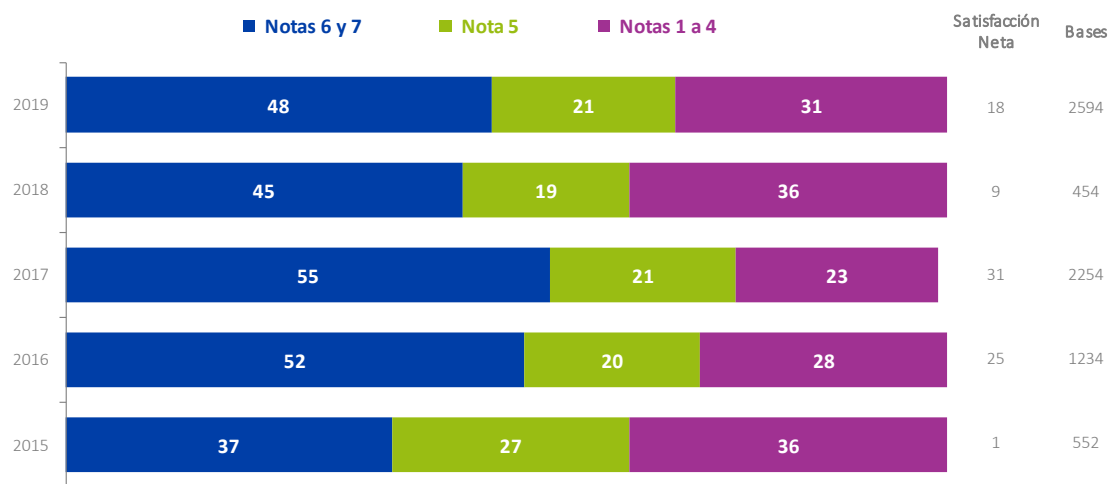
Aspecto	2019
<b>DESEMPEÑO</b>	<b>35%</b>
Mas visitas / más frecuentes	9%
Entrega información de forma clara	8%
Eficiencia/profesionalismo de abogado	6%
Manejar antecedentes de la causa	5%
<b>BUEN TRATO CON EL IMPUTADO</b>	<b>21%</b>
Preocupación/buena disposición	7%
Mas Interés / Mas Comprometidos	5%
<b>MEJORAR SERVICIO DE DEFENSORIA</b>	<b>7%</b>
Que los tramites sean mas rápidos	2%

### 3.2.3.2. Satisfacción de Imputados en Prisión Preventiva

Respecto a la satisfacción con la entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia donde se decretó la prisión preventiva, se puede apreciar que ésta aumenta respecto de la medición anterior llegando a un 48% de notas 6 y 7.

**Figura 67. Satisfacción entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia de decreto de Prisión Preventiva (%)**

P5.- ¿Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con ella?



Bases: Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría.

Respecto a las razones que dan los encuestados para evaluar de esta manera la entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia donde se decretó prisión preventiva, pueden clasificarse en positivas y negativas:

**Tabla 13. Razones de Evaluación Abogado en entrevista previa**

P5\_1\_COD.- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?

Razones de Evaluación del abogado en la entrevista previa a la audiencia	%
<b>RAZONES POSITIVAS (47%)</b>	
ACTITUD ABOGADO/DEFENSOR	<b>25%</b>
Entrega información y de forma clara	16%
Buen trato	2%
Me dio confianza	1%
Preocupación del abogado	2%
EFICIENCIA ABOGADO	21%
DESEMPEÑO DE ABOGADO	<b>4%</b>
<b>RAZONES NEGATIVAS (31%)</b>	
MALA INFORMACIÓN	<b>18%</b>
No informa a imputado	11%
MAL DESEMPEÑO DE ABOGADO	<b>21%</b>
Corta duración de la entrevista	6%



No lo supo defender/no realiza bien la defensa	6%
POCO INTERÉS/COMPROMISO	13%
Poco interés por oír/escuchar al imputado	5%

Bases: Solo imputados que declaran haber sido visitados por su abogado defensor durante la PP/IP

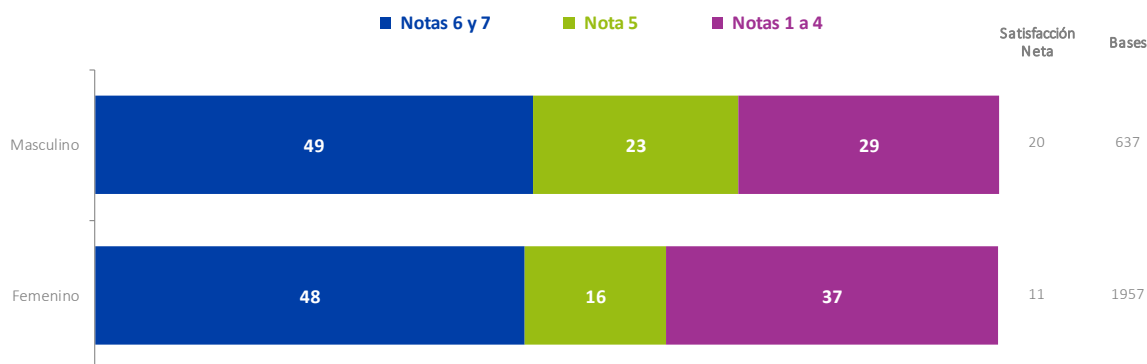
Entre las razones positivas que dan los encuestados para justificar su evaluación se encuentran, en primer lugar, la actitud del abogado defensor, donde se encuentra la “entrega información de forma clara” (16%). Por otro lado, los encuestados también valoran la eficiencia del abogado (21%), y en menor medida su desempeño (4%).

Por el otro lado, entre las razones negativas se encuentra el grupo “mal desempeño del abogado” (21%), mala información (18%), y poco interés/compromiso (13%).

Profundizando en segmentaciones sobre la satisfacción con la entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia de decreto de prisión preventiva, en la Figura 56 se muestra que la satisfacción en hombres (notas 6 y 7) no posee diferencias significativas respecto a la satisfacción en mujeres; asimismo, la insatisfacción (notas 1 a 4) tampoco muestra diferencias significativas según género.

**Figura 68. Satisfacción entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia de decreto de Prisión Preventiva según sexo (%)**

P5.- ¿Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con ella?

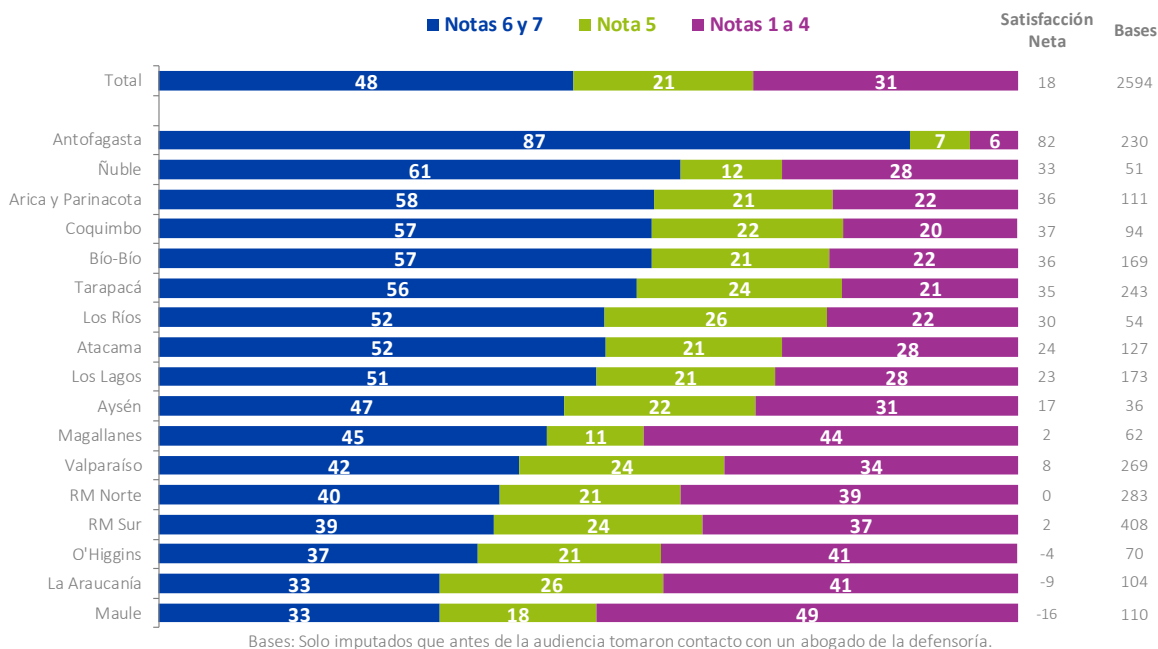


Bases: Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría.

Por el otro lado, segmentando de manera geográfica, podemos ver que positivamente en muchas regiones los niveles de satisfacción superan con creces el total nacional. Caso excepcional es el de Antofagasta, con niveles de satisfacción de 87%. Por el contrario, las regiones de Maule, O’Higgins y La Araucanía son las tres regiones con menor satisfacción.

**Figura 69. Satisfacción entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia de decreto de Prisión Preventiva según región (%)**

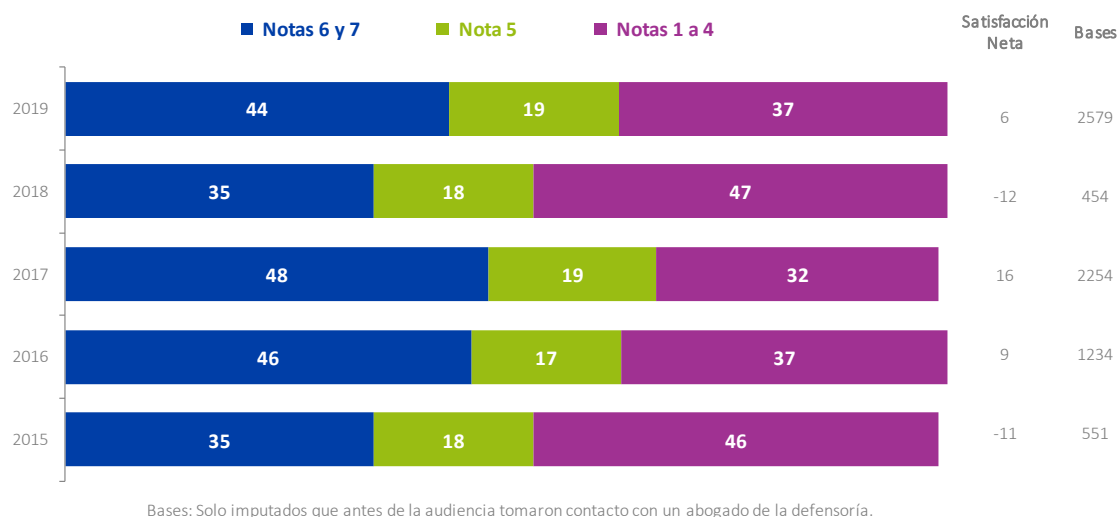
P5.- ¿Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con ella?



Profundizando en la entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia donde se decretó prisión preventiva, podemos ver que un 44% se declara satisfecho con el tiempo de duración de la entrevista, mientras que un 37% se considera insatisfecho.

**Figura 70. Satisfacción con el tiempo que duró la entrevista antes de la audiencia de decreto de Prisión Preventiva (%)**

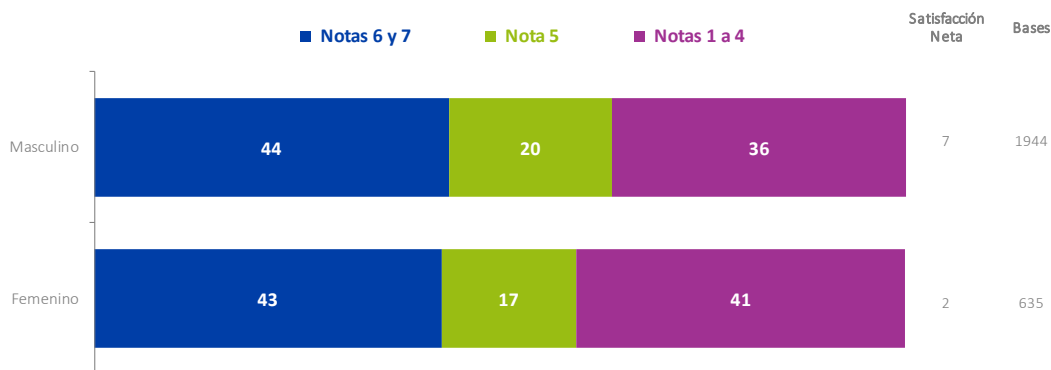
P7.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?



En base a la siguiente figura se observa que la tendencia es una similitud en satisfacción notas 6 y 7 para hombres y mujeres, con presencia de una mayor insatisfacción en las mujeres.

**Figura 71. Satisfacción con el tiempo que duró la entrevista antes de la audiencia de decreto de Prisión Preventiva según sexo (%)**

P7.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?

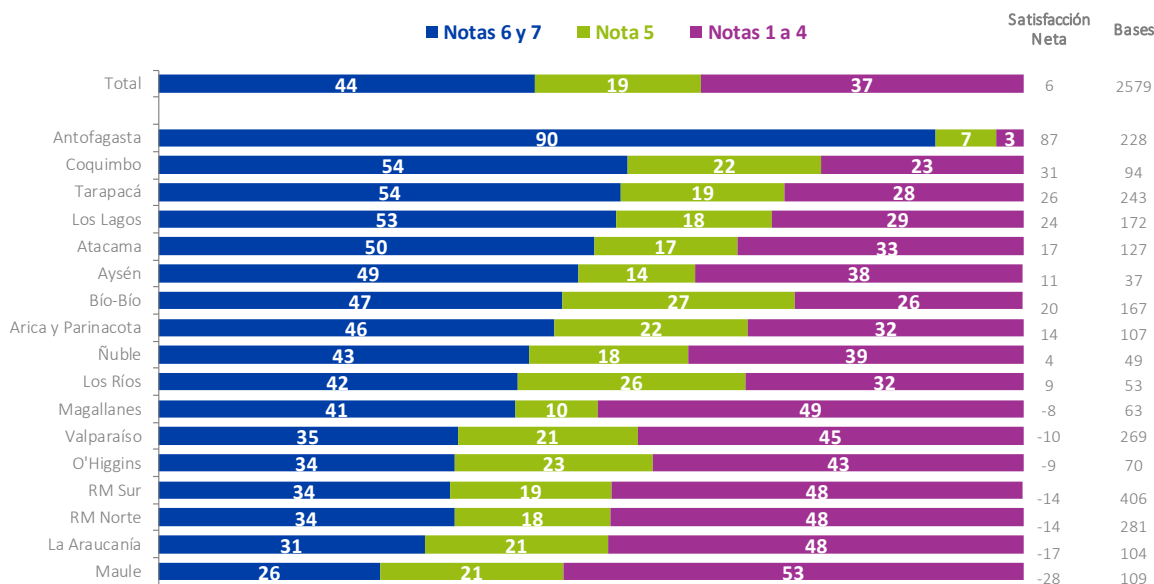


Bases: Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría.

Según región, se mantienen las tendencias sobre la satisfacción con la entrevista antes de la audiencia de decreto de prisión preventiva-internación provisoria (ver Figura 56): Antofagasta continúa liderando en satisfacción, mientras que Maule y La Araucanía se sitúan como las regiones más críticas.

**Figura 72. Satisfacción con el tiempo que duró la entrevista antes de la audiencia de decreto de Prisión Preventiva según región (%)**

P7.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?

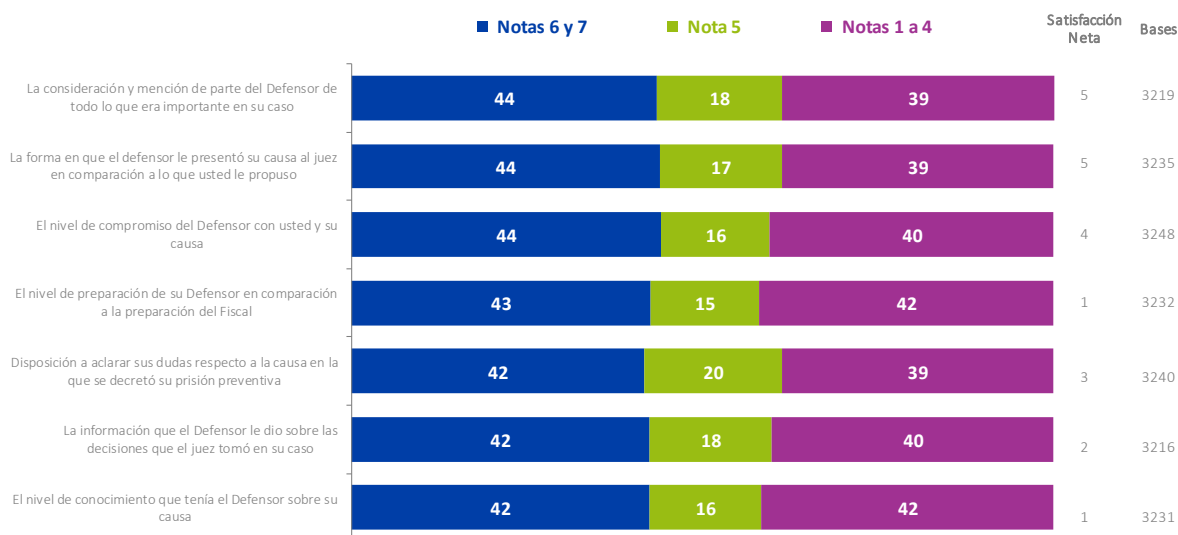


Bases: Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría.

Ahora, respecto a la satisfacción con el actuar del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia donde se decretó su prisión preventiva, la Figura 61 muestra la satisfacción del imputado con una serie de comportamientos y evaluación general del abogado. Podemos ver que existen pocas diferencias entre los niveles de satisfacción de elementos específicos de la experiencia durante el desarrollo de la audiencia de decreto de prisión preventiva.

**Figura 73. Experiencia con el abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia de decreto de prisión preventiva (%)**

P11.- Pensando en la experiencia que tuvo con el Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia donde se decretó su Prisión Preventiva, me podría indicar que tan satisfecho quedó con lo siguiente...



Profundizando en las razones de evaluación de la batería de preguntas anteriores, obtenemos los resultados presentados en la Tabla 24:

**Tabla 14. Razones de evaluación de experiencia con abogado durante la audiencia**

P12\_1\_COD.- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?

Razones de evaluación de la experiencia con el abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia	%
<b>RAZONES POSITIVAS (43%)</b>	
ACTITUD ABOGADO DEFENSOR	30%
Demuestra interés/compromiso	12%
<b>DESEMPEÑO ABOGADO</b>	59%
Me defendió bien	35%
Eficiencia/profesionalismo	22%
<b>RAZONES NEGATIVAS (42%)</b>	
<b>INCONFORMIDAD CON DESEMPEÑO DE ABOGADO</b>	62%
Falta de participación de abogado en audiencia	32%
Poca preocupación/interés	15%
Falta de preparación de abogado	18%

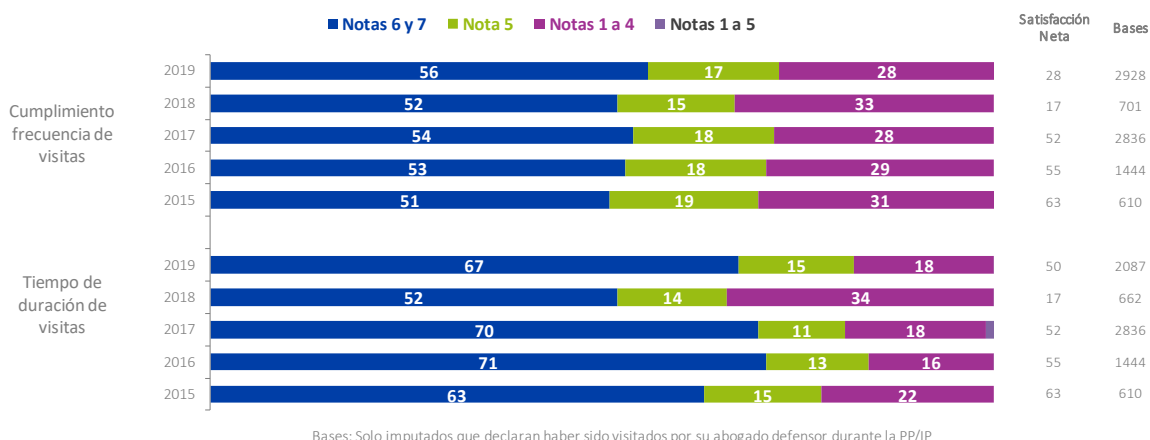
MALA COMUNICACIÓN CON IMPUTADO	19%
MALA INFORMACIÓN	21%
No maneja información de imputado	21%

Ahora, pasando a evaluaciones y satisfacción con lo que ha ocurrido durante su prisión preventiva, la satisfacción con el tiempo de duración de la visita presenta un aumento de 15 puntos porcentuales respecto al año 2018, mientras que el cumplimiento de la frecuencia de visitas aumenta en 4 puntos respecto al año anterior para llegar a 56% de satisfacción.

**Figura 74. Satisfacción con el tiempo y frecuencia de las visitas del abogado defensor durante la prisión preventiva (%)**

P19.- Considerando el tiempo que duraron esa(s) visitas del Abogado Defensor, ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?

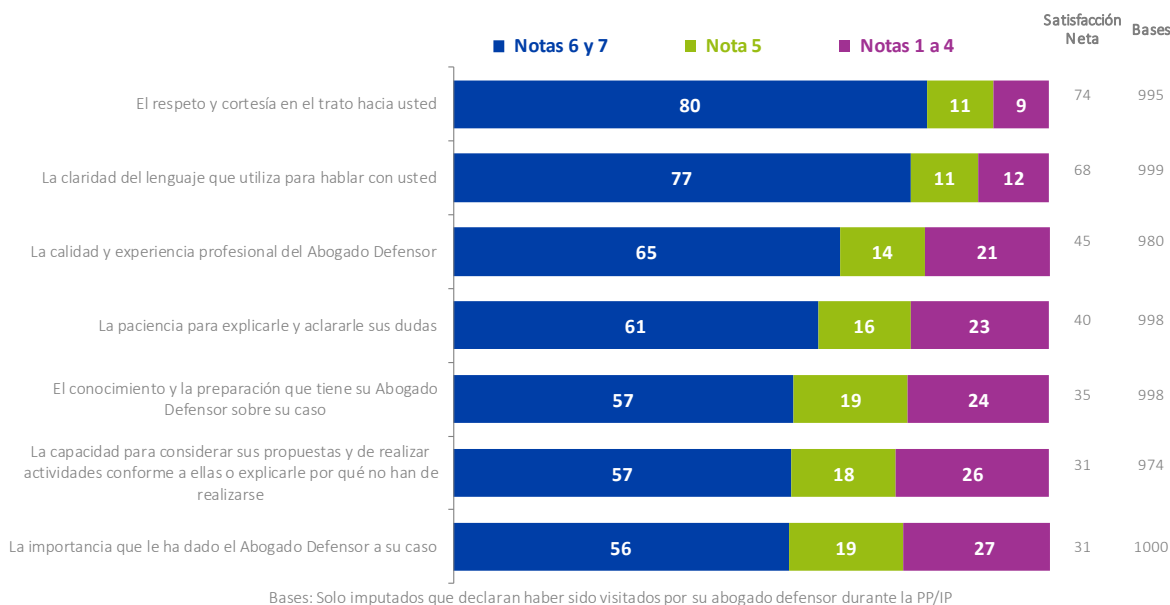
P20\_2.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho está con el cumplimiento de la frecuencia de visitas?



Pasando a la satisfacción respecto a temas específicos sobre la experiencia que el encuestado ha tenido con el abogado defensor durante su prisión preventiva, se obtienen los resultados de la Figura 65. Podemos ver que el respeto y la cortesía en el trato, y la claridad en el lenguaje, son las dimensiones mejor evaluadas, con un 80% y 77% de satisfacción respectivamente. Por el contrario, las dimensiones con menor satisfacción (aunque de todas formas con más satisfechos que insatisfechos) son la capacidad para considerar sus propuestas y realizar actividades conforme a ellas, y la importancia que le ha dado el abogado defensor a su caso, con 57% y 56% de satisfechos, respectivamente.

**Figura 75. Satisfacción con acciones del defensor durante su prisión preventiva (%)**

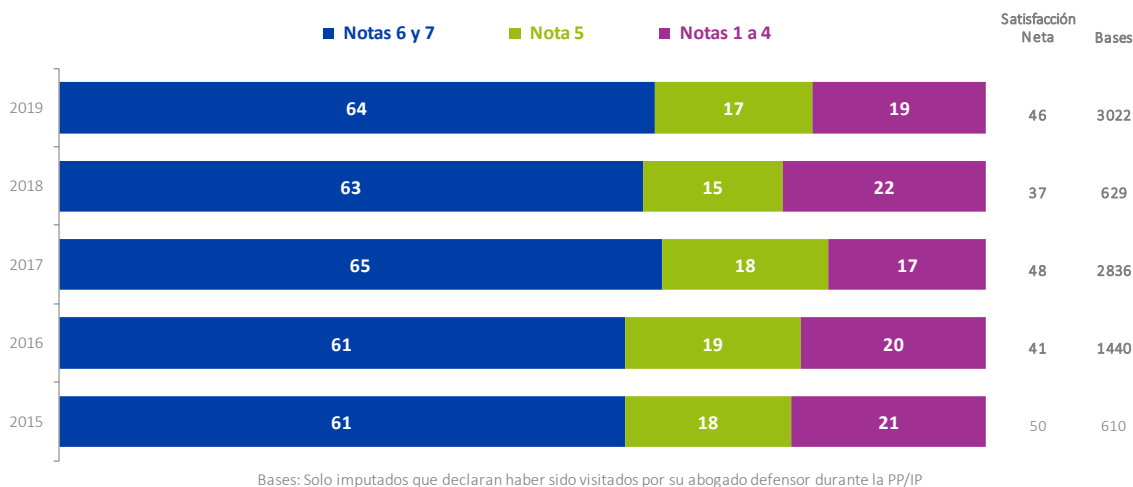
P25.- Pensando en la experiencia que ha tenido con el Abogado Defensor durante su Prisión Preventiva (Internación Provisoria), me podría indicar que tan satisfecho quedó con lo siguiente...



Respecto a la satisfacción con el desempeño del abogado defensor en el desarrollo de la última visita durante su prisión preventiva, la satisfacción es significativamente mayor que la insatisfacción, con un 64% de satisfechos y 19% de insatisfechos, situación que se mantiene estable respecto a mediciones anteriores.

**Figura 76. Satisfacción con la última visita del abogado en prisión preventiva/internación provisoria (%)**

P26.- En relación al desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la ÚLTIMA visita en su Prisión Preventiva (Internación Provisoria), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?

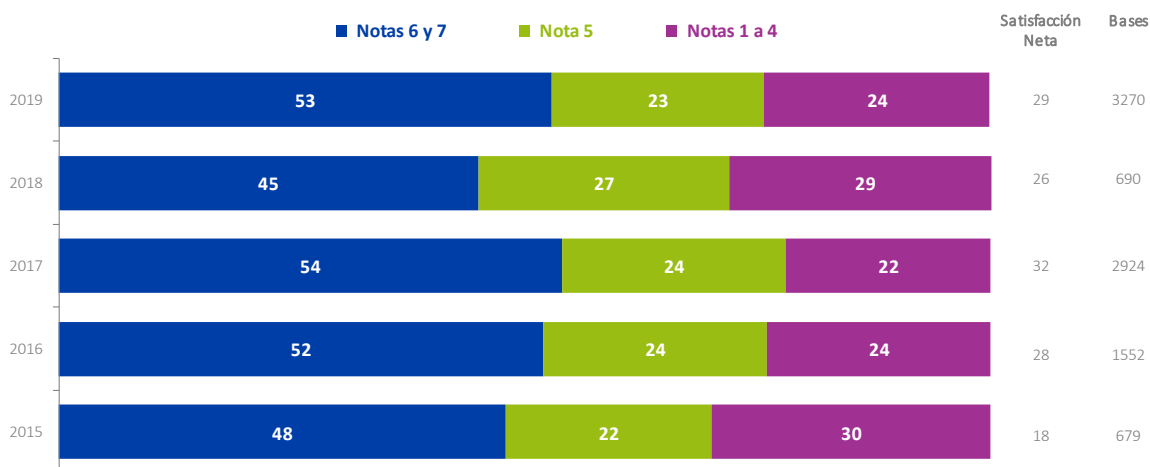


Finalmente, respecto a la satisfacción general con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto, se obtiene el resultado de la Figura 67. A partir de esta figura se puede

apreciar que un 53% de los entrevistados se declaran satisfechos con los servicios prestados por la Defensoría, mientras que un 24% se declaran insatisfechos, con un aumento de 9 puntos porcentuales respecto al año anterior. Para el presente año, da una satisfacción neta de 29%, lo cual es sumamente positivo.

**Figura 77. Satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública (%)**

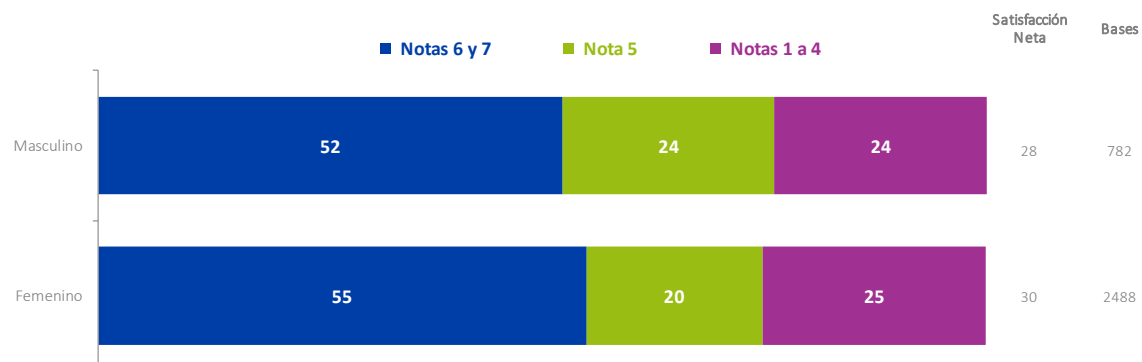
P35.- ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto?



Por el otro lado, según los resultados que muestra la siguiente figura, se aprecian leves diferencias según sexo en satisfacción: las mujeres presentan una satisfacción 3 puntos porcentuales mayor que sus contrapartes masculinas.

**Figura 78. Satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública según sexo (%)**

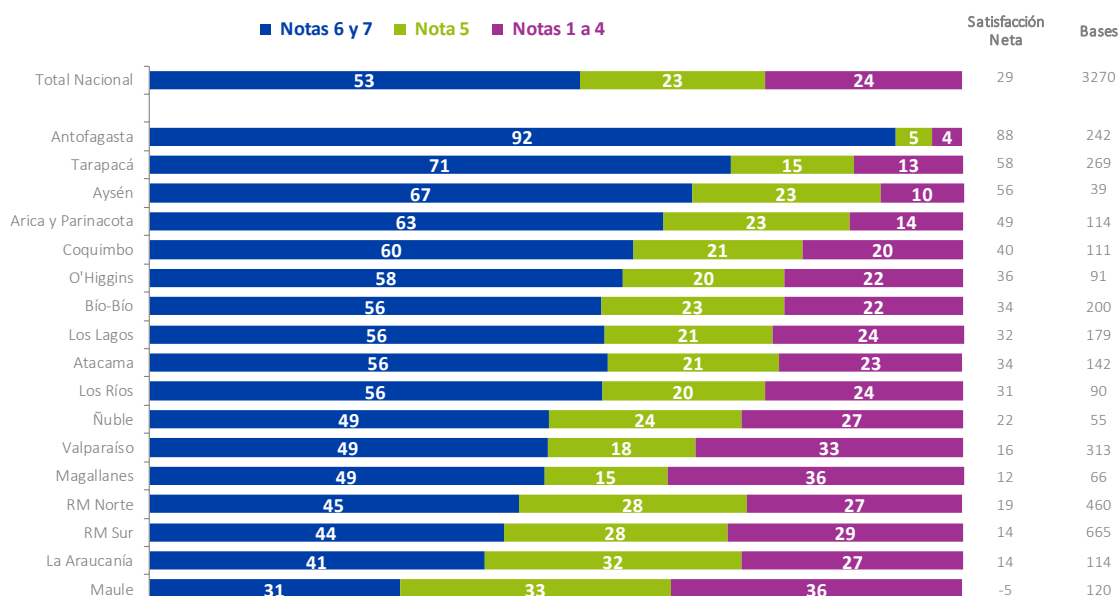
P35.- ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto?



Finalmente, respecto a la satisfacción según región, se mantiene consistencia con las tendencias de las preguntas de satisfacción anteriores: Antofagasta continúa a la cabeza de satisfacción, con un 92% de satisfechos, mientras que La Araucanía y Maule son las regiones que menos satisfacción reportan, con un 41% y 31% respectivamente, siendo Maule la única región con satisfacción neta igual a negativa (más insatisfechos que satisfechos).

**Figura 79. Satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública según región (%)**

P35.- ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto?

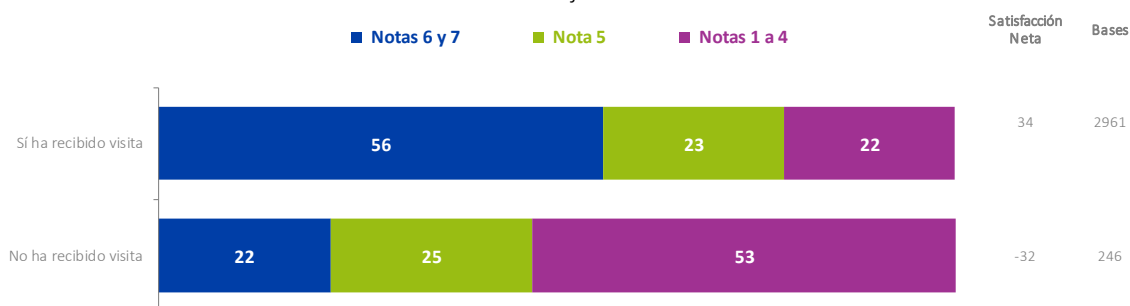


Finalmente, la satisfacción con los servicios prestados por la Defensoría se ve muy afectada por el hecho de haber recibido o no visita del abogado defensor durante su prisión preventiva. En el siguiente gráfico se muestran grandes diferencias de satisfacción (notas 6 y 7) según si el entrevistado declara que ha recibido o no visita del abogado durante su prisión preventiva. Si bien el porcentaje de personas que declaran no haber recibido visita es muy inferior a quienes declaran lo contrario la tendencia es clara: uno de los mecanismos para aumentar los niveles de satisfacción es realizar las visitas correspondientes por parte del abogado defensor.



**Figura 80. Satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública según si tuvo visita Abogado Defensor durante PP (%)**

P35.- ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto?

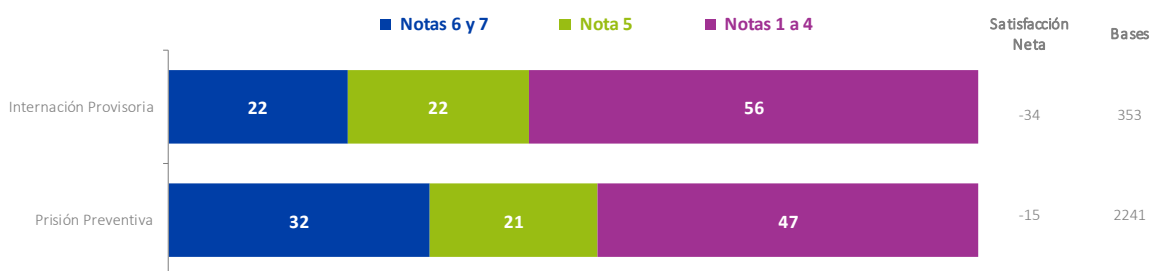


### 3.2.3.3. Satisfacción de Imputados en Internación Provisoria

En primer lugar, respecto a la satisfacción con la entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia de decreto de prisión preventiva, podemos ver que existe una brecha de satisfacción entre internación provisoria y prisión preventiva de 10 puntos porcentuales, siendo mayor la satisfacción de imputados en prisión preventiva (32% versus 22%).

**Figura 81. Satisfacción entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia de decreto de Prisión Preventiva según PP/IP (%)**

P5.- ¿Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con ella?

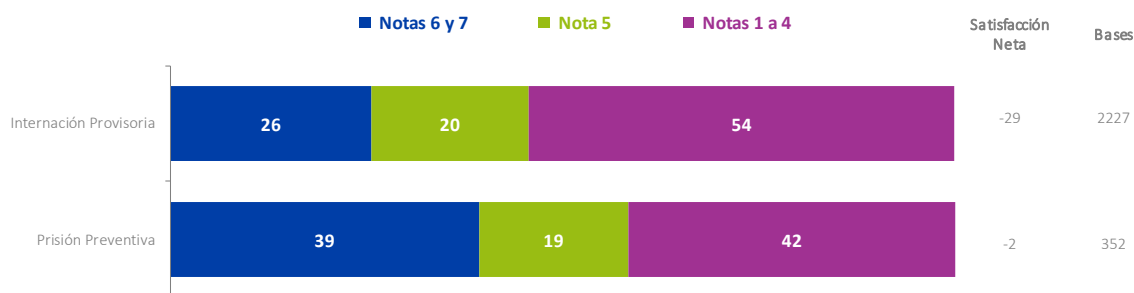


Bases: Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría.

Para el caso de satisfacción con el tiempo de la entrevista con el abogado defensor podemos observar que la satisfacción en esta área para los imputados en prisión preventiva es 13 puntos porcentuales mayor que la satisfacción en imputados en internación provisoria.

**Figura 82. Satisfacción con el tiempo de la entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia de decreto de Prisión Preventiva según PP/IP (%)**

P7.- ¿Nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?



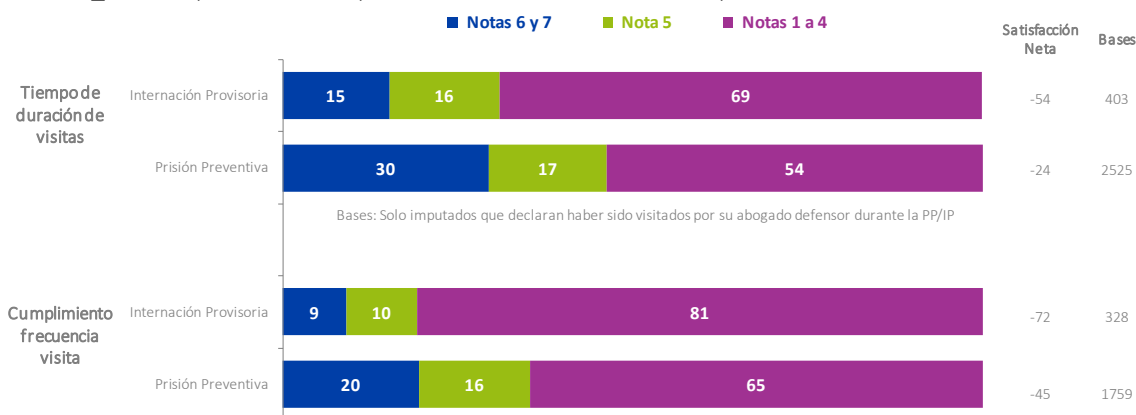
Bases: Solo imputados que antes de la audiencia tomaron contacto con un abogado de la defensoría.

Ahora, explorando lo que sucede durante la prisión preventiva, en el caso de la satisfacción con el tiempo de duración de las entrevistas (P19) y el cumplimiento de la frecuencia de éstas (P20\_2), aquellos entrevistados en prisión preventiva declaran niveles más altos de satisfacción que sus contrapartes en internación provisoria: para el caso del tiempo de duración de visitas, existe una diferencia de 15 puntos porcentuales entre ambos, mientras que, para el caso del cumplimiento con la frecuencia, la diferencia es de 11 puntos porcentuales.

**Figura 83. Satisfacción con el tiempo y frecuencia de las visitas del abogado defensor durante la prisión preventiva/internación provisoria (%)**

P19.- Considerando el tiempo que duraron esa(s) visitas del Abogado Defensor, ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?

P20\_2.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho está con el cumplimiento de la frecuencia de visitas?

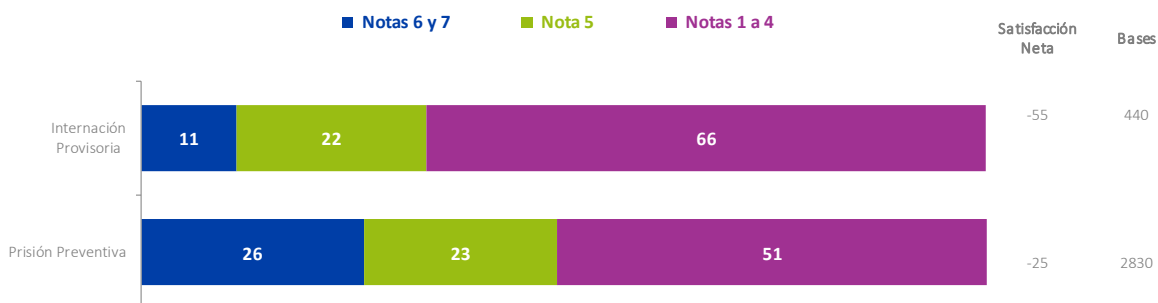


Bases: Solo imputados que declaran haber sido informados de la frecuencia con que lo visitaría un Abogado Defensor

Finalmente, pasando a la satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública a imputados en Prisión Preventiva e Internación Provisoria, en la siguiente figura es posible apreciar que los encuestados en internación provisoria declaran una satisfacción de 11% (notas 6 y 7), mientras que aquellos en prisión preventiva se declaran satisfechos en un 26%.

**Figura 84. Satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública de imputados en PP/IP (%)**

P35.- ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto?



### 3.2.3.1. Problemas y Reclamos

Respecto a los problemas que se presentaron en el desarrollo de la audiencia donde se decretó la prisión preventiva, se observa que el 15% de los encuestados declara que sí se presentaron problemas.

**Tabla 15. Problemas con el servicio prestado por el abogado defensor en el desarrollo de la audiencia donde se decretó prisión preventiva**

	%
<b>P30_1.- Durante el desarrollo de la audiencia donde se decretó la prisión preventiva, ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?</b>	
Si	15%
No	85%
NS/NR	1%
<b>P31_1.- ¿Qué tipo de problema se presentó?</b>	
No le dio suficiente importancia al caso	46%
Fue poco eficiente	51%
El Defensor no entregó suficiente información al juez	40%
No me prestó la ayuda necesaria	36%
Fue poco competente	17%
Era menos capaz que el Fiscal	37%
No me informó lo suficiente	14%
No me gustó el resultado	40%
No me gustó el trato que me dio	37%
Otros	36%

Para esta medición, entre los problemas que más se mencionan se encuentran que el abogado no le diera suficiente importancia a su caso (46%), la falta de eficiencia (51%), que el defensor no entregó suficiente información al juez (40%) y la disconformidad con el resultado (40%).

En cuanto a los problemas que se han desarrollado durante la prisión preventiva, un 11% afirma que sí se han presentado problemas en el contacto con su defensor durante la prisión preventiva. De estos problemas, el 40% indica que no le han dado información sobre su caso, y el mismo porcentaje señala que se notó que vino solo por la firma.

**Tabla 16. Problemas con el contacto con su defensor durante su prisión preventiva**

	%
<b>P30_2.- En el contacto con su Defensor durante su Prisión Preventiva ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?</b>	
Si	11%
No	89%
NS/NR	1%
<b>P31_2.- ¿Qué tipo de problema se presentó?</b>	
No me ha dado información clara sobre mi caso	23%
Se notó que vino sólo por la firma	21%
Me han visitado muy poco	40%
No me han visitado	24%
Se demoró mucho en visitarme	40%
Otros	23%

El nivel de desconocimiento sobre la posibilidad de realizar reclamos por este tipo de problemas se mantuvo, llegando a un 64% de encuestados que afirma no saber o creer que no se puede hacer reclamos por este tipo de problemas. Por su parte, quienes sostienen que sí presentaron o piensan presentar un reclamo por el problema señalado corresponde a un 46%, mientras que quienes no han presentado o piensan presentar un reclamo llega a un 50%; manteniéndose el temor a perjudicar su caso (43%) como la razón más frecuentemente mencionada para no presentar un reclamo o no pensar en hacerlo.

**Tabla 17. Conocimiento de procedimientos de reclamo y razones de no reclamo**

	%
<b>P31_3.- ¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?</b>	
Si	23%
No	64%
NS/NR	14%
<b>P32.- ¿Presentó o piensa presentar un reclamo por el problema señalado?</b>	
Si	46%
No	50%
<b>P33.- ¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo?</b>	
Por temor a perjudicar su caso	43%
No sabía dónde ni cómo	17%
Porque todo iba a quedar en nada	34%
Otros (especificar)	20%

### 3.3. Área Centros Privativos de Libertad/Centros de Reclusión - Condenados

#### 3.3.1. Objetivos Específicos

- a) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con el desempeño de los defensores en cuanto a la difusión de derechos y obligaciones incluidos en el estatuto de jurídico aplicable durante la ejecución de la condena, el decálogo de derechos de los condenados privados de libertad y otros medios utilizados.
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con la representación que prestan los defensores penales públicos ante las autoridades administrativas (Gendarmería de Chile, Ministerio de Justicia, comisiones especiales de libertad condicional y rebaja de condena).
- c) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con la representación que prestan los defensores penales públicos ante autoridades judiciales (Juez de Garantía, Juez de Ejecución de Penas, Tribunal Oral en lo Penal, Corte de Apelaciones o Corte Suprema).
- d) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la asesoría jurídica prestada por el defensor penal público, en lo relativo a cualquier requerimiento específico formulado por el cliente condenado privado de libertad.
- e) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la calidad de la asistencia recibida durante prisión por parte del asistente social penitenciario, en lo relativo a cualquier requerimiento específico formulado por el cliente condenado privado de libertad.
- f) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

### 3.3.2. Muestra y Errores Muestrales

#### 3.3.2.1. Selección Muestral

La selección muestral para el área Condenados se obtuvo a partir de las personas en Centros de Reclusión que poseen requerimientos en curso según las bases de datos entregadas por la Defensoría. A continuación, se presenta la información respecto a los requerimientos según región:

**Tabla 18. Distribución de Requerimientos (Área Condenados) por región**

Regiones	N	%
Arica y Parinacota	178	1,8
Tarapacá	293	2,9
Antofagasta	1178	11,8
Atacama	111	1,1
de Coquimbo	602	6,0
Valparaíso	695	6,9
Libertador Bernardo O Higgins	840	8,4
Maule	571	5,7
Bío-Bío	548	5,5
Ñuble	55	0,5
La Araucanía	358	3,6
Los Ríos	233	2,3
Los Lagos	596	5,9
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	209	2,1
Magallanes y Antártica Chilena	171	1,7
Metropolitana Norte	2243	22,4
Metropolitana Sur	1136	11,3
Total general	10.017	100%

Los sujetos incluidos en la muestra consistían en hombres y mujeres privados de libertad, que hayan realizado requerimientos y solicitudes al programa de Defensa Penal Pública Penitenciaria entre enero de 2018 y marzo de 2019.

Originalmente se obtuvo un marco muestral de 10.017 casos, de los cuales se seleccionaron condenados para cada centro de reclusión de manera aleatoria, considerando una sobremuestra en caso de no encontrar a las personas que eran parte de la selección.

Estos listados, proporcionados por la DPP, contenían la siguiente información que fue utilizada para la caracterización:

- RUT
- Sexo
- Nombre condenado

- Nombre recinto

### 3.3.2.2. Tamaño y Error Muestral

Al igual que en la medición anterior, se incluyeron centros privados de libertad de todo el país, pudiendo obtenerse encuestas efectivas en todos ellos. En la Tabla 44 se muestra la distribución de la muestra por región:

**Tabla 19. Muestra Área Condenados**

Región	N 1er Cuatrimestre	N 2do Cuatrimestre	N 3er Cuatrimestre	Muestra no ponderada anual	Error Muestral anual
Arica y Parinacota	47	33	41	121	8,90%
Tarapacá	69	48	38	155	7,90%
Antofagasta	41	55	60	156	7,80%
Atacama	27	20	23	70	11,70%
Coquimbo	36	24	10	70	11,70%
Valparaíso	84	99	78	261	6,10%
O'Higgins	58	64	64	186	7,20%
Maule	66	1	103	170	7,50%
Biobío	18	45	31	68	11,90%
Ñuble	31	16	21	94	10,10%
Araucanía	34	20	41	95	10,10%
Los Ríos	44	27	10	81	10,90%
Los Lagos	61	83	62	206	6,80%
Aysén	56	17	11	84	10,70%
Magallanes	42	31	11	84	10,70%
Metropolitana Norte	126	69	79	274	5,90%
Metropolitana Sur	95	74	102	271	6,00%
<b>Total</b>	<b>935</b>	<b>726</b>	<b>785</b>	<b>2446</b>	<b>2,00%</b>

Debido a que el universo muestral consiste solamente en aquellos Condenados con requerimientos, esta área no posee ponderación muestral.

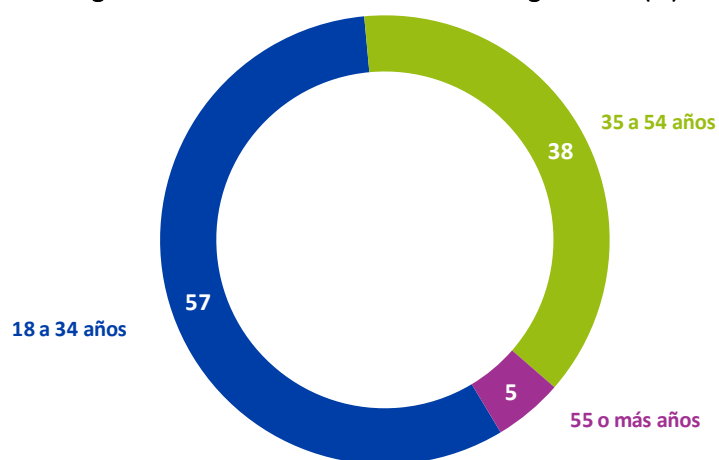
Es necesario mencionar nuevamente que la región del Maule contaba sólo con una encuesta en el área Condenados ya que todas las demás fueron eliminadas por incumplimiento de protocolos de la encuestadora que las realizó. Dicha encuesta, al ser solo una, tampoco fue considerada. Para las próximas mediciones se aumentará la muestra en esa región, con el objetivo de subsanar este inconveniente y poder tener una muestra robusta para el año 2019.

### 3.3.3. Resultados

#### 3.3.3.1. Perfil de los entrevistados

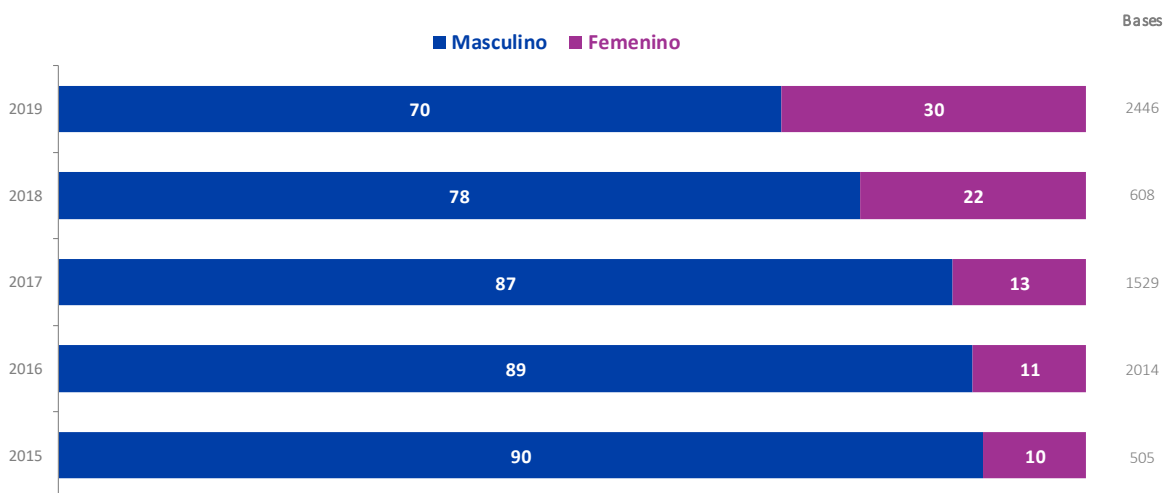
En términos generales, el perfil de los entrevistados según edad resulta bastante homogéneo en el sentido de que se entrevistaron principalmente a jóvenes (57% entre 18 a 34 años) y adultos (38% entre 35 y 54 años), mientras que se logró apenas un 5% de encuestas para adultos mayores (55 años o más).

Figura 85. Distribución de la muestra según edad (%)



En esta oportunidad, la población femenina encuestada representó un 30% del total.

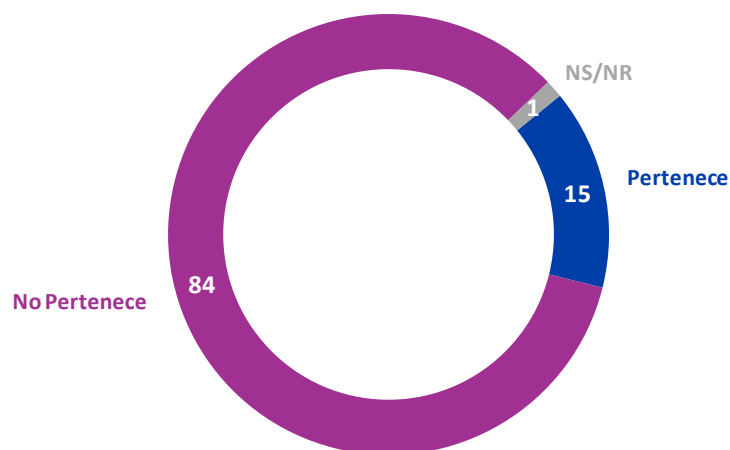
Figura 86. Distribución de la muestra según género (%)



Asimismo, un 15% de los encuestados declaró pertenecer a un pueblo originario, cifra que se mantiene constante respecto de la medición anterior.

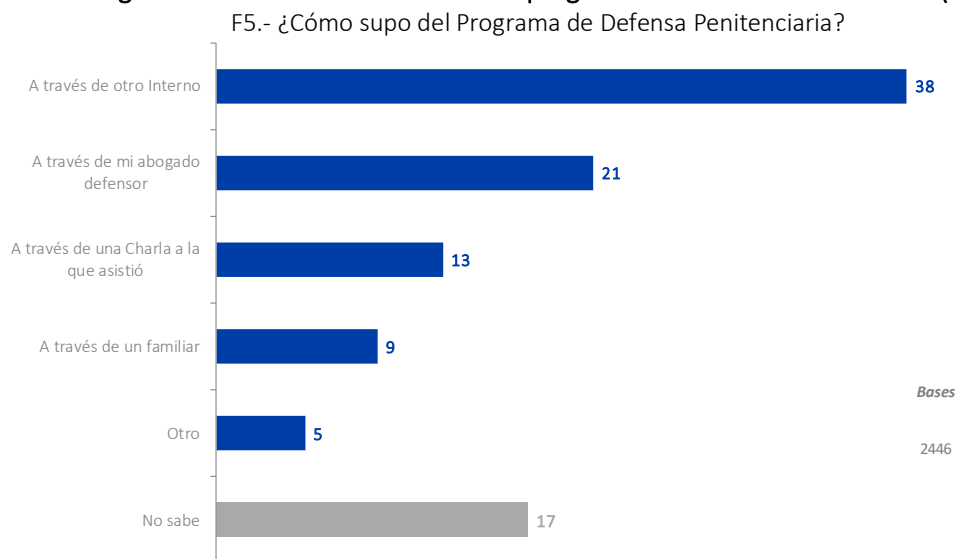


Figura 87. Distribución de la muestra según pertenencia a pueblo originario (%)



Profundizando en cómo acceden los condenados al programa, un 38% de los encuestados afirman que se enteró del Programa de Defensa Penitenciaria a través de otro interno, mientras que un 17% sostiene que no conoce del programa en lo absoluto, porcentaje que disminuye en relación al año anterior. La segunda alternativa con mayor porcentaje de respuesta es la que sostiene que se enteraron del programa a través del abogado defensor, con un 21% de las preferencias, seguida por quienes se enteraron a través de charlas (13%).

Figura 88. Nivel de conocimiento del programa de Defensa Penitenciaria (%)

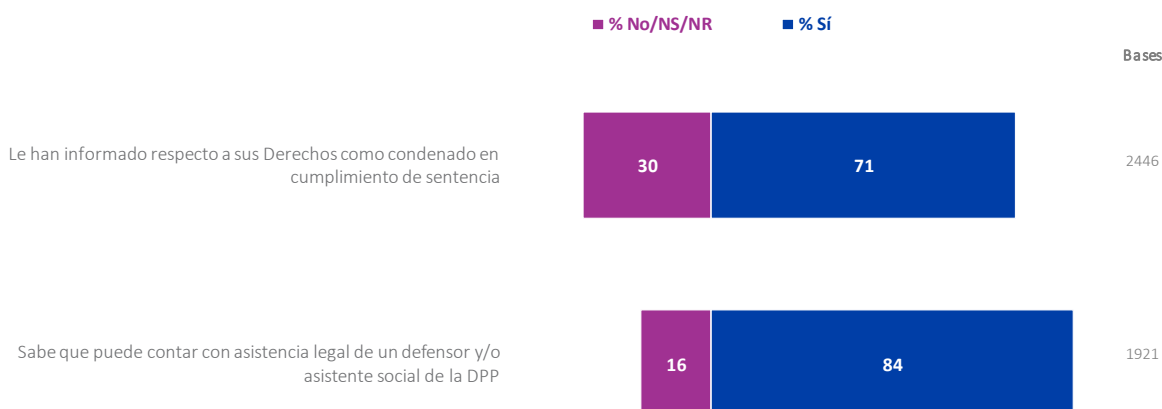


Asimismo, un 71% afirma que su abogado le informó respecto a sus derechos como condenado en el cumplimiento de su condena y un 84% sostiene que sabe que puede contar con la asistencia legal de un defensor, y/o un asistente social de la Defensoría Penal Pública, durante toda la ejecución de su condena.

**Figura 89. Información general que posee el imputado sobre asistencia legal y sus derechos (%)**

F2.- ¿Su abogado defensor le informó respecto a sus Derechos como condenado en cumplimiento de sentencia?

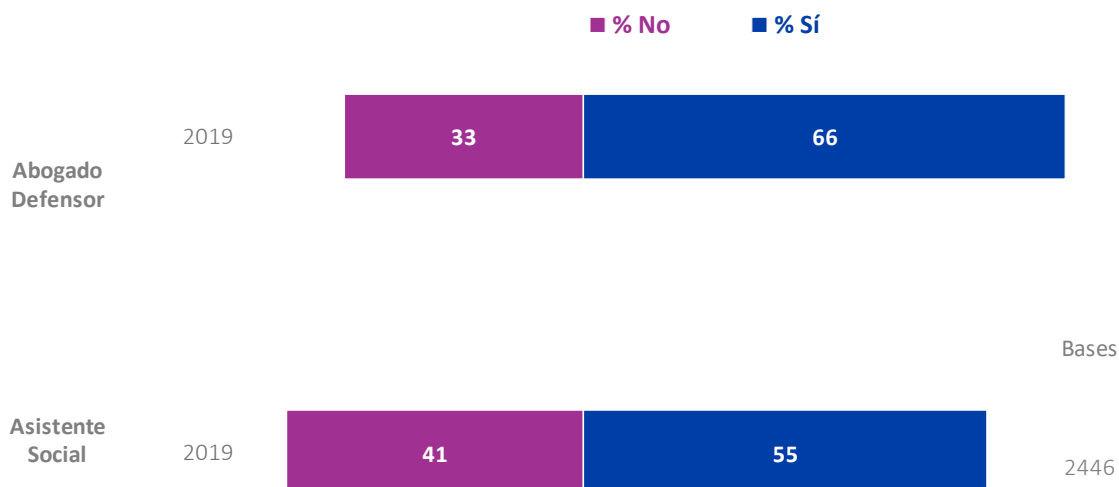
F4.- ¿Sabe Ud. que puede contar con la asistencia legal de un defensor, y/o un asistente social de la Defensoría Penal Pública, durante toda la ejecución de su condena?



Con respecto al nivel de conocimiento sobre como contactar al abogado o asistente social penitenciario llega a un 66% de conocimiento en la forma de contactar al defensor penitenciario y a un 55% en el caso del asistente social penitenciario.

**Figura 90. Nivel de conocimiento sobre el contacto a su abogado/asistente social penitenciario (%)**

6.1/6.2- ¿Sabe usted cómo contactar al Abogado o Asistente Social Penitenciario?

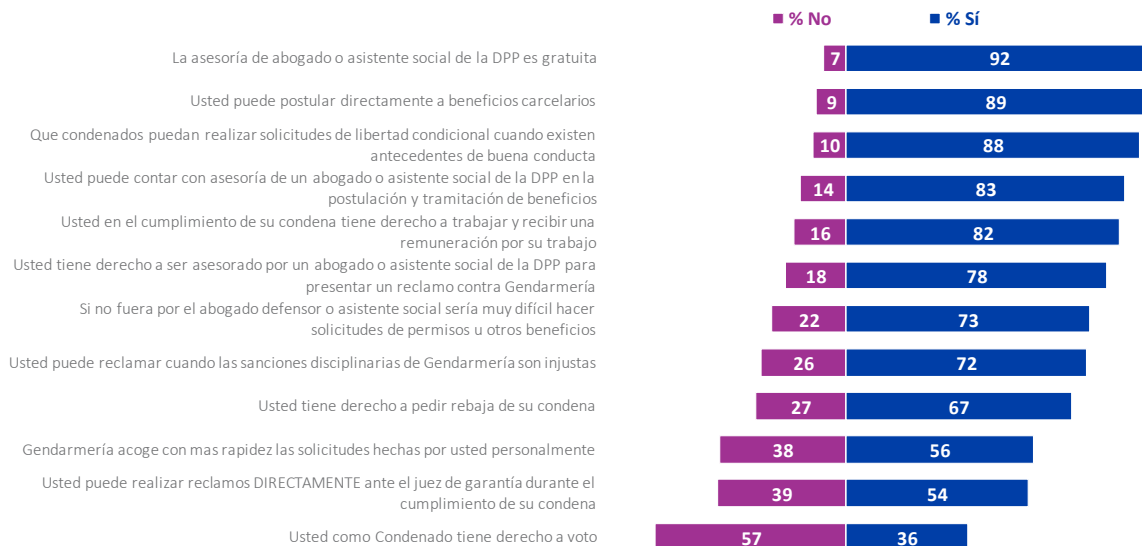


Profundizando en el conocimiento sobre los derechos de los condenados y las solicitudes que puede realizar durante el cumplimiento de su condena, los resultados no presentan una tendencia clara. En la Figura 81 se aprecian niveles de conocimiento alto en materias cruciales de defensa, tales como la posibilidad de postular a beneficios carcelarios, con un 89% de conocimiento, la posibilidad de realizar solicitudes de libertad condicional cuando existen antecedentes de buena conducta (88%), la posibilidad de contar con asesoría de un abogado/asistente social en la

tramitación de beneficios (83%), y que la asesoría de un abogado o asistente social de la Defensoría es gratuita (92%). Este resultado quizás sea una aproximación más certera al conocimiento del Programa de Defensa Penitenciaria, en comparación a la presentada anteriormente en la Figura 80. Asimismo, es positivo que un 73% considere que sin el abogado/asistente social sería muy difícil hacer solicitudes de permisos u otros beneficios.

**Figura 91. Imagen del condenado y necesidades de asistencia (%)**

P3.- A continuación le voy a pedir que me diga sí o no a las siguientes afirmaciones...

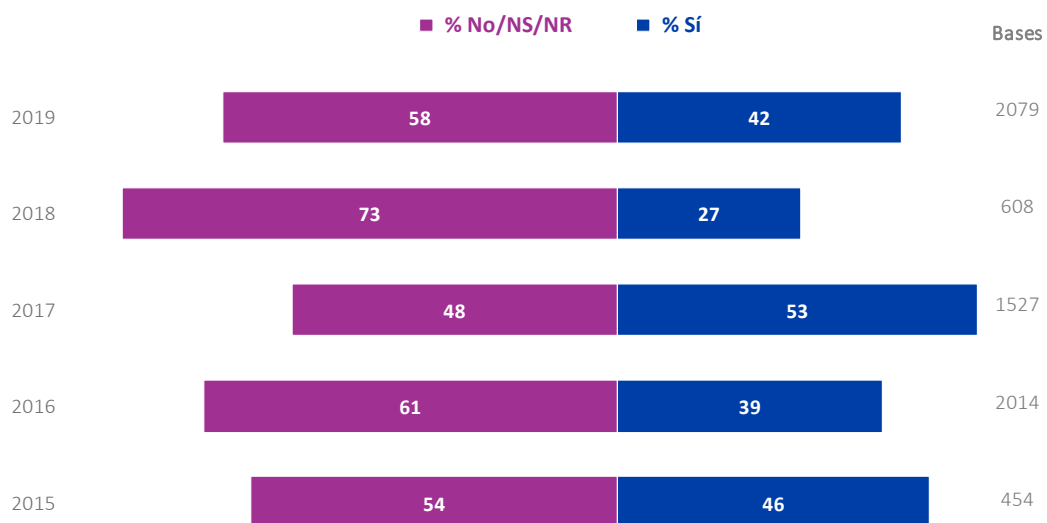


### 3.3.3.2. Satisfacción de Condenados con Abogado Penitenciario

Respecto a la tramitación de solicitudes, es posible apreciar que el porcentaje de personas que declaran que le están tramitando alguna solicitud en la actualidad es de 42%.

**Figura 92. Tramitación de solicitudes a Abogado Defensor (%)**

7.1.- ¿Actualmente le están tramitando alguna solicitud? Abogado

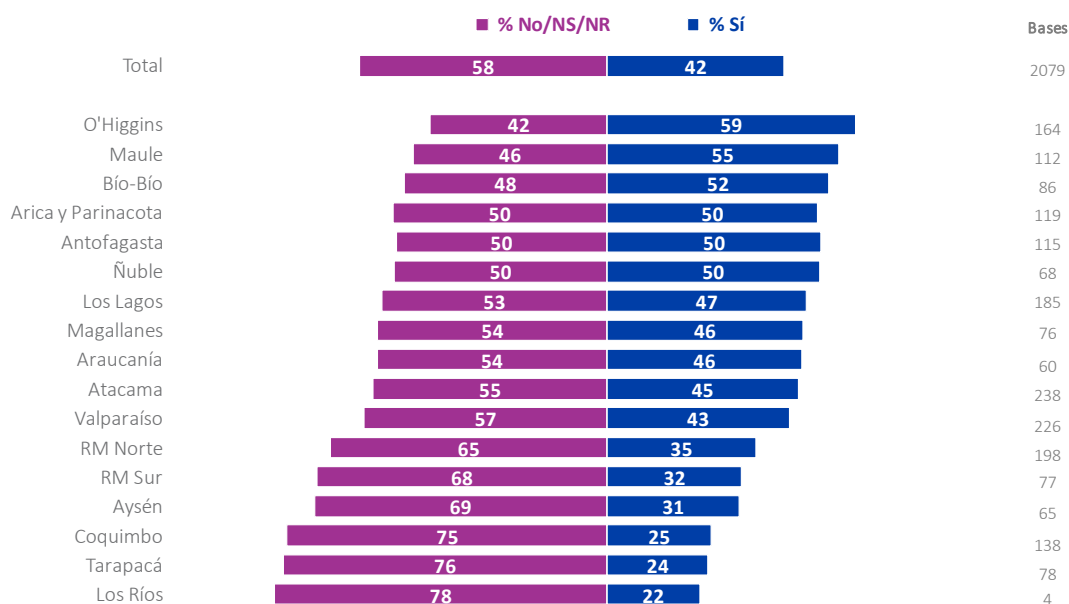


Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Desde que fue condenado, ¿ha tratado de tramitar algún beneficio o alguna petición de cualquier tipo?

Realizando una segmentación por regiones, en la Figura 84 es posible apreciar que existen muchas diferencias entre los entrevistados que aseguran que les están tramitando una solicitud según región: en la Región de O'Higgins, un 59% de los encuestados declaran que sí les están tramitando solicitudes, mientras que en la Región de Los Ríos esta cifra solo llega al 22%. Las siguientes regiones con mayor porcentaje de internos con requerimientos activos son Maule (55%) y Bio Bio (52). Finalmente, las regiones que declaran menor tramitación de solicitudes por un abogado defensor son Coquimbo (25%), Tarapacá (24%) y Los Ríos, mencionada con anterioridad.

**Figura 93. Tramitación de solicitudes a Abogado Defensor según región (%)**

7.1.- ¿Actualmente le están tramitando alguna solicitud? Abogado



Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Desde que fue condenado, ¿ha tratado de tramitar algún beneficio o alguna petición de cualquier tipo?

Ahondando en el tipo de solicitudes que se le realizan al abogado defensor, el porcentaje de solicitudes de salida dominical es de un 19%. La solicitud de libertad condicional, por su parte, corresponde al 17% de las solicitudes. La solicitud más frecuente, sin embargo, corresponde a la de traslado, con un 19%. Cabe destacar la gran variedad de solicitudes poco frecuentes (“Otras” solicitudes) que, acumuladas, suman el 16%.

**Tabla 20. Tipo de solicitudes realizadas al abogado defensor (%)**

P7.1. ¿Qué solicitud o solicitudes le ha tramitado o le está tramitando? Abogado Defensor

Tipo de solicitud	2015	2016	2017	2018	2019
Salida Dominical	13%	16%	9%	13%	19%
Salida de Fin de Semana	1%	1%	1%	3%	3%
Salida Diaria				3%	2%
Solicitud de Libertad Condicional	5%	15%	16%	16%	17%
Solicitud de Traslado	18%	21%	26%	20%	19%
Solicitud de Rebaja de Condena	15%	10%	10%	15%	10%
Solicitud de Visita Extraordinaria				2%	2%
Solicitud de Visitas Especiales (Intimas)	0%	1%	1%	4%	2%
Solicitud de Atención de Salud	2%	4%	2%	5%	4%
Solicitud de Revocación de sanciones disciplinarias	3%	2%	2%	11%	4%
Solicitud de Unificación de Penas	17%	10%	10%	7%	6%
Solicitud de abono de prisión preventiva	5%	6%	7%	15%	7%
Otros	12%	10%	7%	24%	16%

En la Tabla 47 podemos ver el porcentaje de autorización de las solicitudes tramitadas por el abogado defensor, donde se destaca que el mayor porcentaje de aprobación del requerimiento lo poseen las visitas íntimas con un 100% de aprobación seguido por las visitas extraordinarias y atenciones de salud (ambas con 67%). Las solicitudes que poseen menor porcentaje de autorización son las solicitudes de revocación de sanciones disciplinarias (ninguna de las solicitudes fue aprobada), seguidas por las solicitudes de traslado (12%) y finalmente las solicitudes de libertad condicional con un 17% de aprobación.

No obstante, es necesario mencionar que las bases que constituyen cada solicitud son extremadamente bajas, basta señalar que sólo 2 personas afirman estar tramitando una solicitud de revocación de sanciones disciplinarias.

**Tabla 21. Autorización de solicitudes tramitadas (%)**

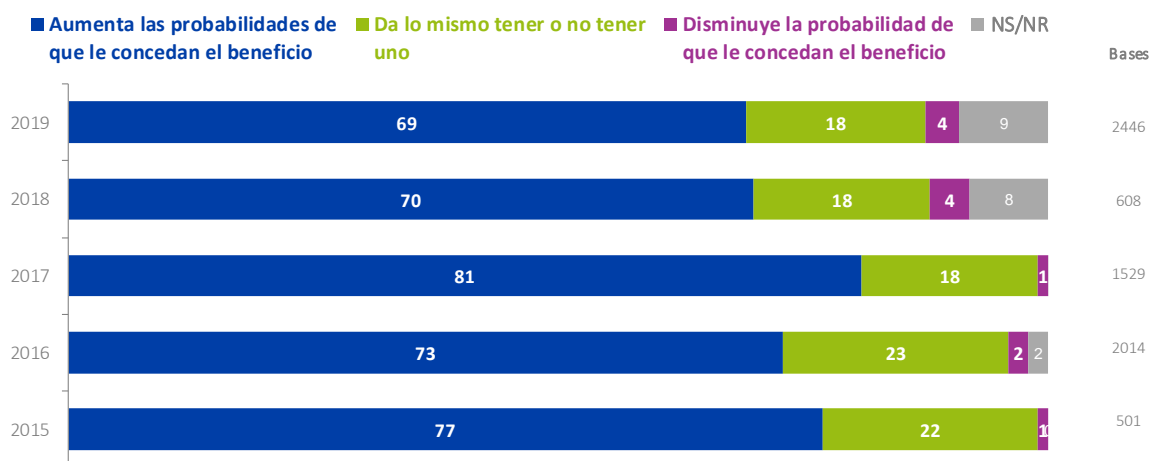
P7.2.1. - P7.2.12. Y le han autorizado...

		2015	2016	2017	2018	2019
<b>Salida Dominical</b>	Si	20%	12%	12%	28%	22%
	No	80%	89%	88%	72%	78%
	Base	34	162	84	29	23
<b>Salida de Fin de Semana</b>	Si		22%			25%
	No	100%	78%	100%	100%	75%
	Base	2	8	7	6	4
<b>Salida Diaria</b>	Si		6%		14%	33%
	No		94%	100%	87%	67%
	Base		12	4	5	6
<b>Solicitud de Libertad Condicional</b>	Si	4%	5%	10%	7%	17%
	No	96%	95%	90%	93%	83%
	Base	16	140	150	30	6
<b>Solicitud de Traslado</b>	Si	28%	13%	9%	17%	12%
	No	72%	87%	91%	88%	89%
	Base	49	207	177	37	26
<b>Solicitud de Rebaja de Condena</b>	Si	21%	16%	14%	28%	40%
	No	79%	84%	86%	72%	60%
	Base	37	105	79	34	15
<b>Solicitud de Visita Extraordinaria</b>	Si	25%	47%	23%	20%	67%
	No	75%	53%	77%	80%	33%
	Base	5	10	4	4	6
<b>Solicitud de Visitas Especiales (Intimas)</b>	Si	20%	63%	35%	19%	100%
	No	80%	37%	65%	81%	-
	Base	3	33	10	12	4
<b>Solicitud de Atención de Salud</b>	Si	77%	30%	45%	68%	67%
	No	23%	70%	55%	32%	33%
	Base	9	40	23	2	3
<b>Solicitud de Revocación de sanciones disciplinarias</b>	Si	70%	43%	4%	17%	-
	No	30%	57%	96%	83%	100%
	Base	6	21	12	19	2
<b>Solicitud de Unificación de Penas</b>	Si	25%	25%	9%	11%	33%
	No	75%	75%	91%	89%	67%
	Base	34	98	91	12	12
<b>Solicitud de abono de prisión preventiva</b>	Si	54%	39%	35%	17%	50%
	No	46%	61%	65%	83%	50%
	Base	12	57	54	25	6

La confianza en la probabilidad de conceder beneficios cuando un abogado tramita las solicitudes disminuye levemente en relación a la medición anterior, llegando a un 69%, lo que constituye el nivel más bajo de confianza desde el año 2015. Si bien resulta positivo que un 69% afirme que la tramitación desde un abogado aumenta las probabilidades de obtener el beneficio, es necesario preocuparse también del 18% que afirma que da lo mismo tener uno y el 9% de encuestados que no saben o no responden, así como del 4% que sostiene que disminuye las probabilidades de obtener el beneficio.

**Figura 94. Probabilidad que concedan beneficios solicitados mediante tramitación de abogado defensor (%)**

P12\_1.- En su opinión, el hecho que un Abogado tramite sus solicitudes de beneficios frente a las autoridades...

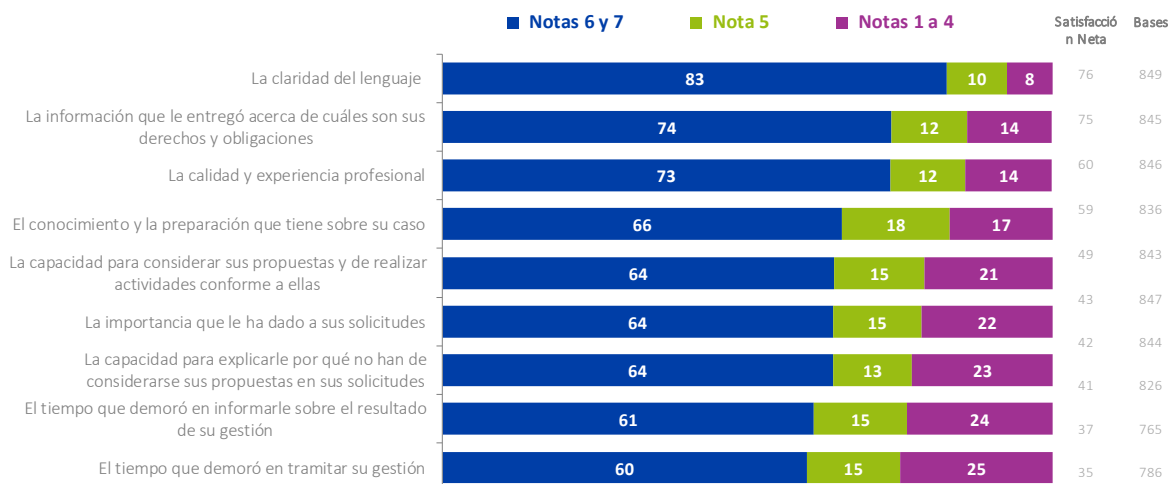


En la Figura 86 se presentan las evaluaciones hacia el desempeño del abogado defensor, para quienes afirman que el abogado sí les está tramitando solicitudes. Se puede apreciar que la dimensión mejor evaluada es la claridad en el lenguaje, con una satisfacción 6 y 7 de 83%, seguida por la información que le entregó sobre cuáles son sus derechos y obligaciones (74%) y la calidad y la experiencia profesional (73%).



**Figura 95. Satisfacción con áreas de desempeño del abogado que tramita las solicitudes (%)**

P15.- Pensando en la experiencia que ha tenido con el Abogado en lo que respecta a la gestión de sus solicitudes y la asesoría jurídica que le ha dado, en una escala de 1 a 7, me podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con lo siguiente...



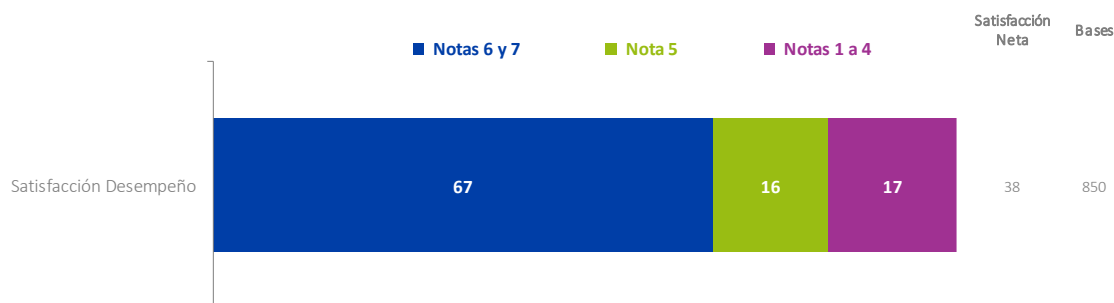
Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Y le han tramitado o le están tramitando esa solicitud?/abogado

En contraposición a lo anterior, las dimensiones peor evaluadas, pero de todas formas con una satisfacción neta positiva (es decir, más individuos satisfechos que insatisfechos) fueron la importancia que le ha dado el abogado a sus solicitudes (64%), la capacidad para explicarle por qué no han de considerarse sus propuestas en sus solicitudes (64%), el tiempo que demoró en informarle sobre el resultado de su gestión (61%). y el tiempo que demoró en tramitar su gestión (60%)

Con respecto a la evaluación global de desempeño del abogado, un 67% de los encuestados declara estar satisfecho (nota 6 y 7) con el desempeño del abogado.

**Figura 96. Satisfacción respecto al desempeño por parte del abogado defensor (%)**

19.1.1.- Respecto al DESEMPEÑO ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó?

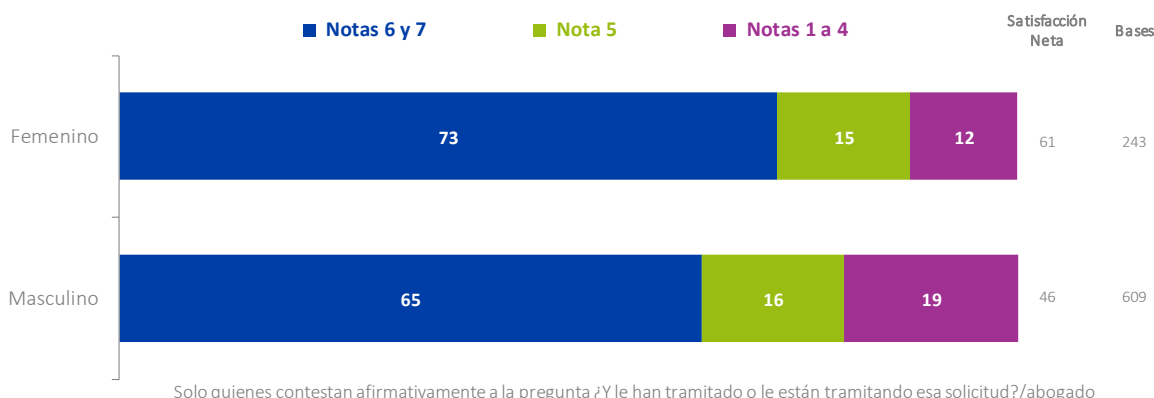


Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Y le han tramitado o le están tramitando esa solicitud?/abogado

Al analizar por sexo, podemos observar que las mujeres evalúan de mejor manera el desempeño del abogado defensor (73% de satisfacción), mientras que para el caso de los hombres esta cifra llega solo al 65%.

**Figura 97. Satisfacción respecto al desempeño por parte del abogado defensor (%)**

19.1.1.- Respecto al DESEMPEÑO ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó?

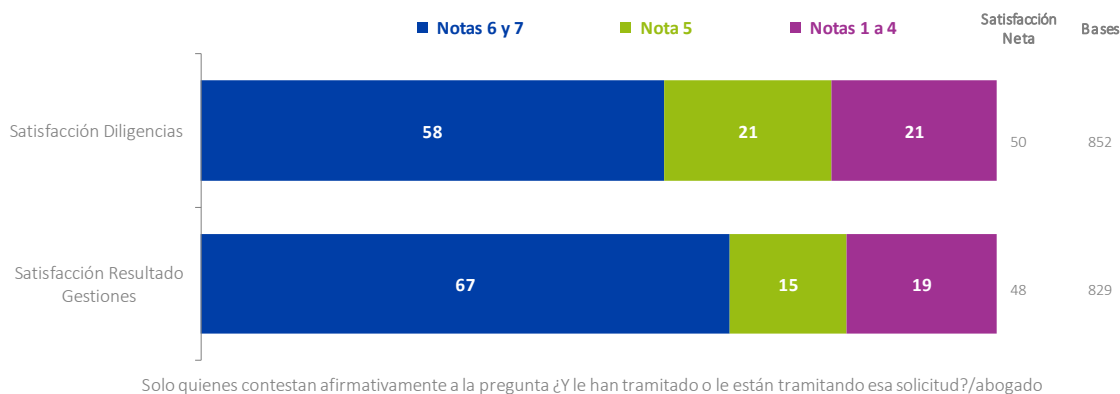


Para finalizar respecto a la satisfacción en aquellos condenados que poseen tramitación de solicitudes, en la Figura 87 se aprecia la evaluación para dos dimensiones al respecto: diligencias en torno a la tramitación de solicitudes y satisfacción con el resultado de las gestiones. Al respecto, se observan diferencias significativas en la satisfacción con respecto las diligencias del abogado y el resultado de las gestiones, siendo mayor la satisfacción con el resultado de las gestiones (67%) que con las diligencias realizadas por el abogado defensor (58%).

**Figura 98. Satisfacción respecto a aspectos específicos de la tramitación de solicitudes por parte del abogado defensor (%)**

19.1.1.- Respecto al DESEMPEÑO ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó?

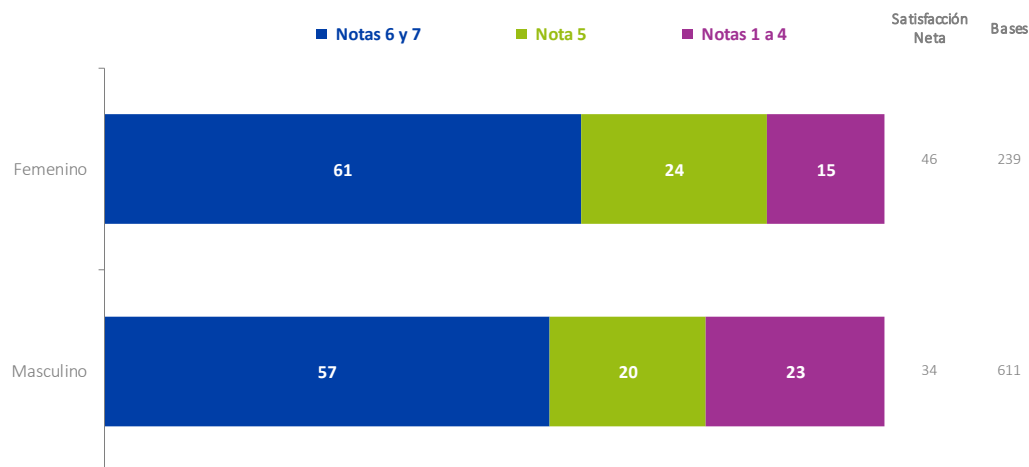
19.2.1.- ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el RESULTADO de las gestiones realizadas?



Profundizando en la satisfacción respecto a las diligencias en la tramitación de solicitudes por parte del abogado defensor, es posible ver que las mujeres evalúan mejor las diligencias que sus contrapartes masculinas: un 61% declara alta satisfacción (notas 6 y 7), comparado con un 57% en hombres.

**Figura 99. Satisfacción respecto a aspectos específicos de la tramitación de solicitudes por parte del abogado defensor según sexo (%)**

19.1.1.- Respecto a las DILIGENCIAS ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó?

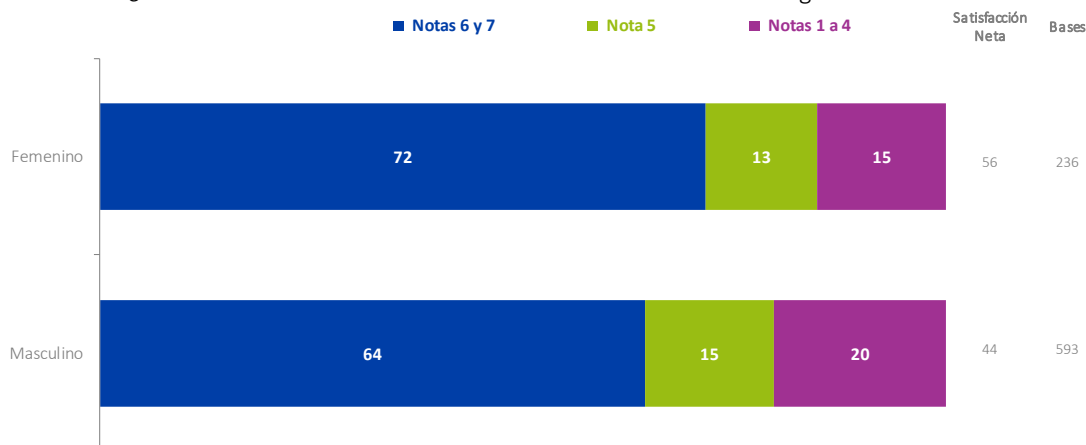


Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Y le han tramitado o le están tramitando esa solicitud?/abogado

Por el otro lado, profundizando en la satisfacción respecto al resultado de las gestiones realizadas por el abogado defensor, se obtienen los siguientes resultados segmentados por género del encuestado:

**Figura 100. Satisfacción respecto a aspectos específicos de la tramitación de solicitudes por parte del abogado defensor según sexo (%)**

19.2.1.- ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el RESULTADO de las gestiones realizadas?



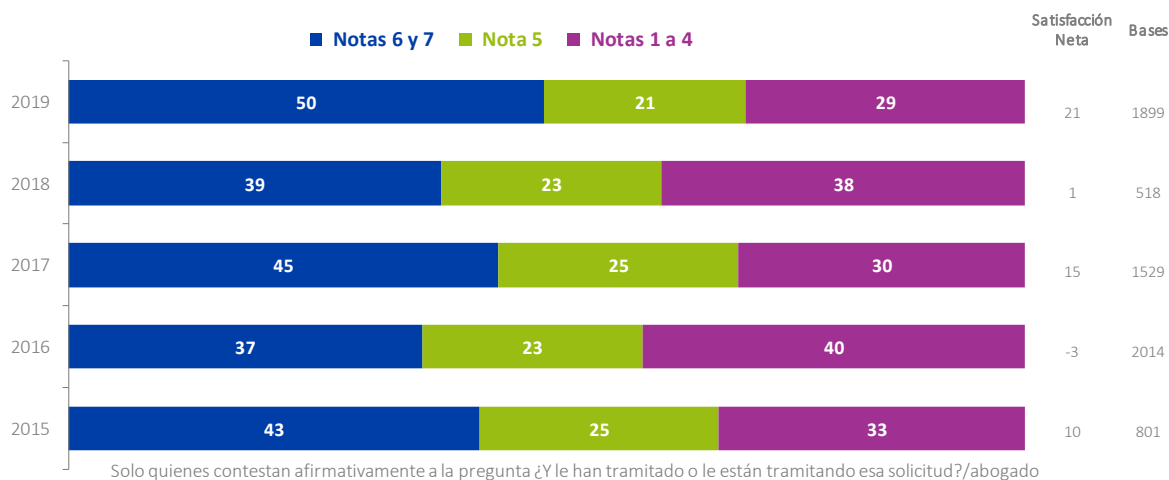
Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Y le han tramitado o le están tramitando esa solicitud?/abogado

A partir de la Figura 100, es posible apreciar que las mujeres continúan teniendo mayor satisfacción con aspectos de la tramitación de solicitudes por parte del abogado defensor; en este caso, un 72% se encuentra satisfecha (notas 6 y 7) con el resultado de las gestiones realizadas, versus un 64% para el caso de los hombres.

Por último, respecto a la satisfacción global con los servicios prestados por la DPP a través de su abogado, en la Figura 101 es posible apreciar que aumenta la satisfacción en relación al periodo anterior, llegando a un 50% de personas que se encuentra satisfecho-muy satisfecho (notas 6 y 7) versus un 39% anterior. Los que se encuentran insatisfechos (notas 1 a 4) disminuyen a un 29% (de un 38% anterior).

**Figura 101. Satisfacción global con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su abogado (%)**

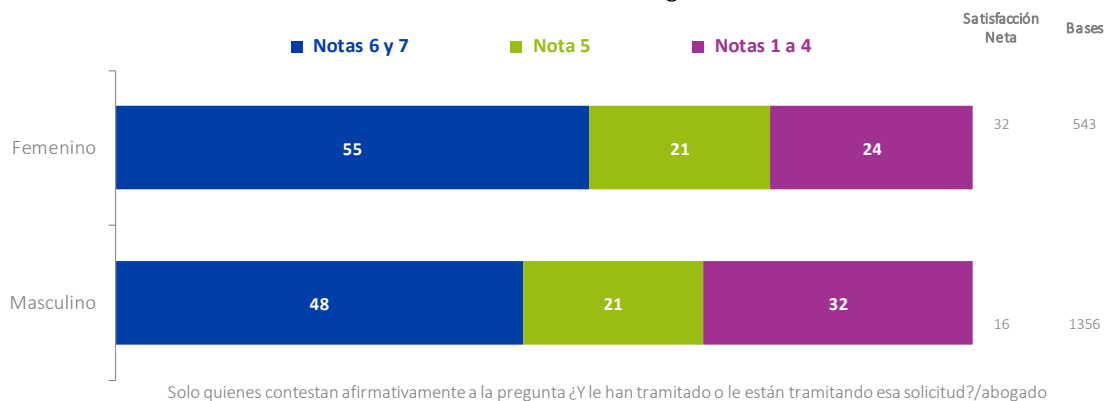
P21.1.- (...) ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su Abogado?



Es necesario profundizar en aspectos que puedan resultar diferenciadores respecto a la satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría a través del abogado defensor.

**Figura 102. Satisfacción global con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su abogado según sexo (%)**

P21.1.- (...) ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su Abogado?

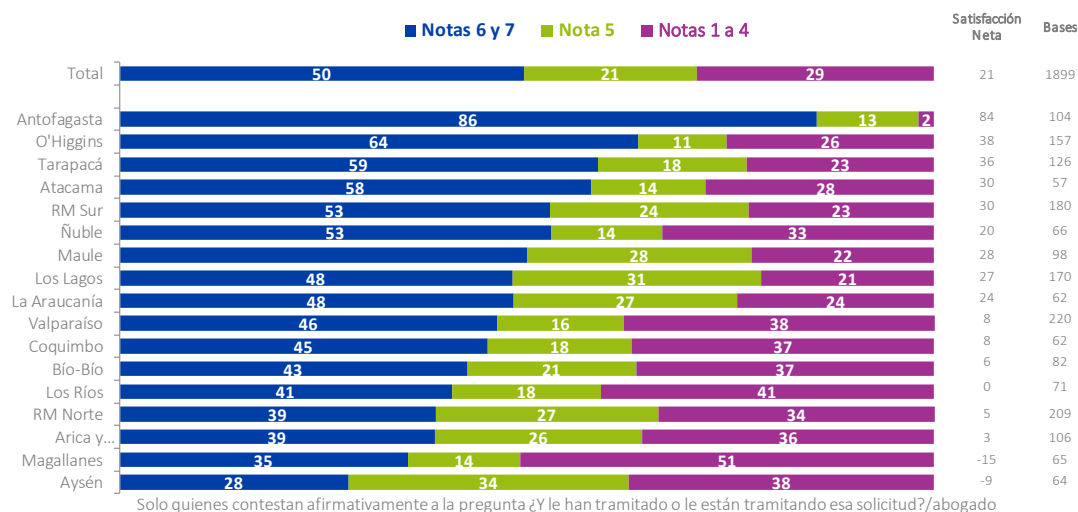


Podemos ver que la satisfacción general es más alta para las mujeres que para los hombres, pese a que en ambos casos se observa una satisfacción neta positiva.

Finalmente, analizando la satisfacción general según región, podemos ver que Antofagasta lidera los niveles de satisfacción con un 86% de notas 6 y 7, seguida por O'Higgins (64%), Tarapacá (59%) y Atacama (58%). Por el contrario, dentro de aquellas regiones donde predomina la insatisfacción se encuentran Magallanes (35% de aprobación, 51% de insatisfacción) y Aysén, con un 28% de satisfacción versus un 38% de insatisfacción.

**Figura 103. Satisfacción global con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su abogado según región (%)**

P21.1.- (...) ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su Abogado?

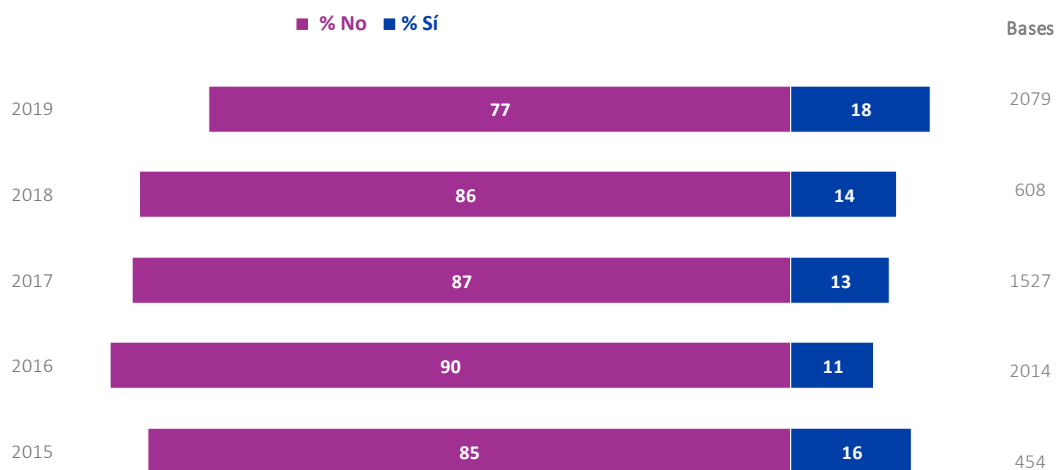


### 3.3.3.3. Satisfacción de Condenados con Asistente Social

La tramitación de solicitudes por parte del asistente social llega a un 18% de condenados que declaran tener activa alguna tramitación por parte del asistente social penitenciario, siendo el nivel más alto desde el año 2015.

**Figura 104. Tramitación de solicitudes Asistente Social**

P7.2.- ¿Actualmente le están tramitando alguna solicitud? Asistente Social Penitenciario



Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Desde que fue condenado, ¿ha tratado de tramitar algún beneficio o alguna petición de cualquier tipo?

En el caso de las solicitudes realizadas a los asistentes sociales, la mayoría tiene que ver con solicitud de salida dominical (26%), solicitud de traslado (20%) y solicitud de libertad condicional (13%). Existe, además, un porcentaje considerable (14%) de otros requerimientos de diverso tipo que se encuentra gestionando el asistente social penitenciario.

**Tabla 22. Tipo de solicitudes realizadas al asistente social (%)**

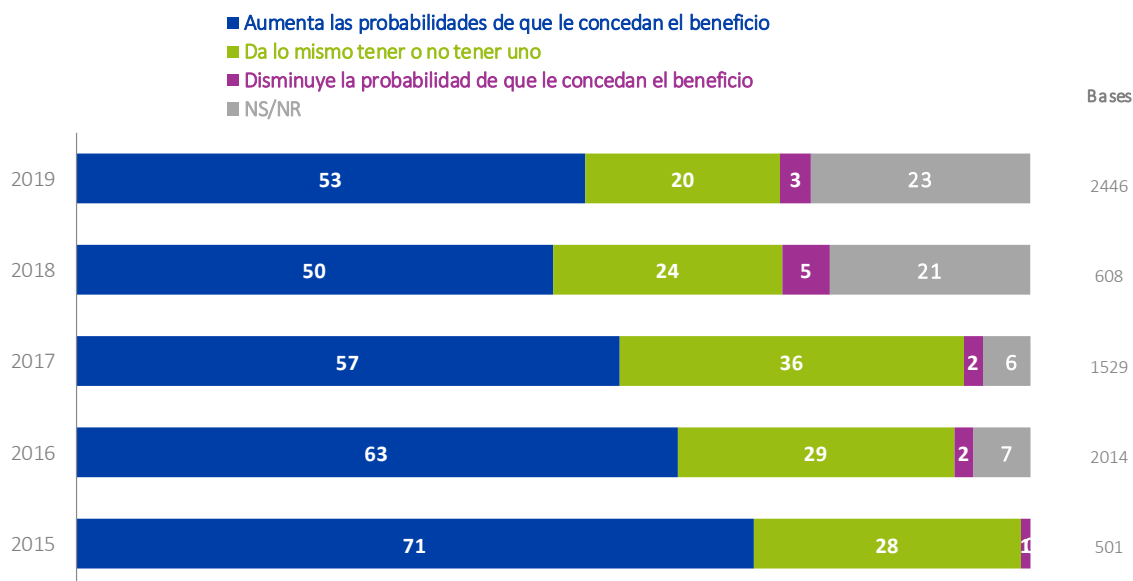
Tipo de solicitud	2019
Salida Dominical	26%
Salida de Fin de Semana	4%
Salida Diaria	3%
Solicitud de Libertad Condicional	13%
Solicitud de Traslado	20%
Solicitud de Rebaja de Condena	4%
Solicitud de Visita Extraordinaria	4%
Solicitud de Visitas Especiales (Intimas)	6%
Solicitud de Atención de Salud	6%
Solicitud de Revocación de sanciones disciplinarias	2%

Solicitud de Unificación de Penas	2%
Solicitud de abono de prisión preventiva	2%
Otros	14%

Por otro lado, la incertidumbre respecto a la efectividad del involucramiento del asistente social penitenciario en la tramitación de solicitudes implica que solo un 53% considera que “aumenta las probabilidades de que le concedan el beneficio”, con un 20% que plantea que da lo mismo, un 3% que sostiene que disminuye la probabilidad de que le concedan el beneficio y un 23% que no sabe si es mejor para él que el asistente social se involucre.

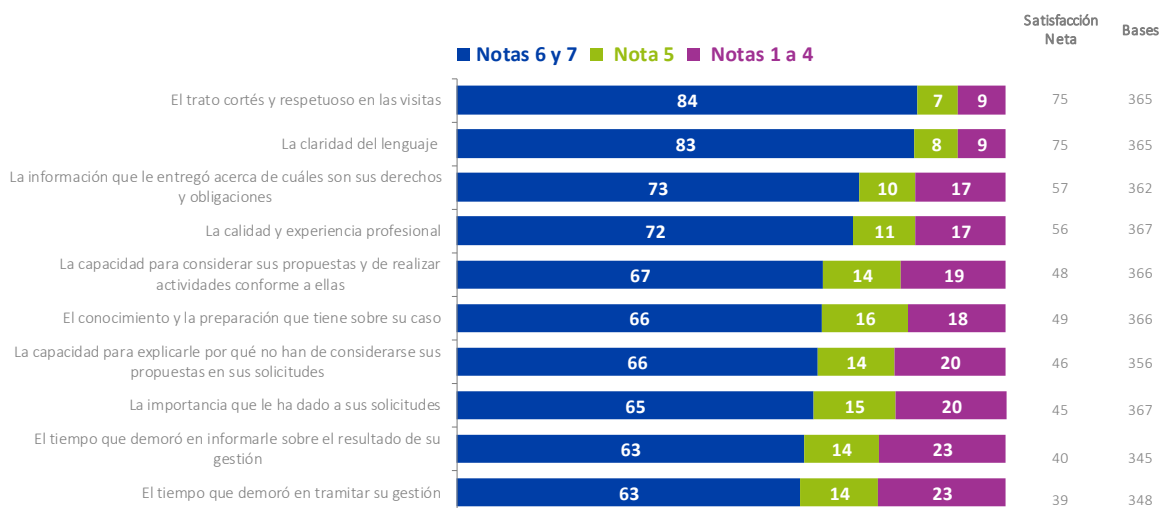
**Figura 105. Probabilidad que concedan beneficios solicitados mediante tramitación de asistente social penitenciario (%)**

P12\_2. En su opinión, el hecho que un Asistente social tramite sus solicitudes de beneficios frente a las autoridades...



La satisfacción con el desempeño del asistente social penitenciario que está realizando las tramitaciones de solicitudes es bastante alta. Las áreas de mejor evaluación (mayor porcentaje de notas 6 y 7) son el trato cortés y respetuoso (84%), la claridad en el lenguaje (83%) y la información que le entregó acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones (73%). Por el contrario, las áreas de peor evaluación, aunque igualmente con mayor porcentaje de satisfechos que insatisfechos, son la importancia que el asistente social penitenciario le da a las solicitudes (65% satisfechos, 20% insatisfechos), el tiempo que demoró en informarle sobre el resultado de su gestión (63% satisfechos y 23% insatisfechos) y el tiempo que demoró en tramitar su gestión (63% satisfechos, 23% insatisfechos).

Figura 106. Satisfacción con áreas de desempeño del asistente social penitenciario que tramita las solicitudes (%)

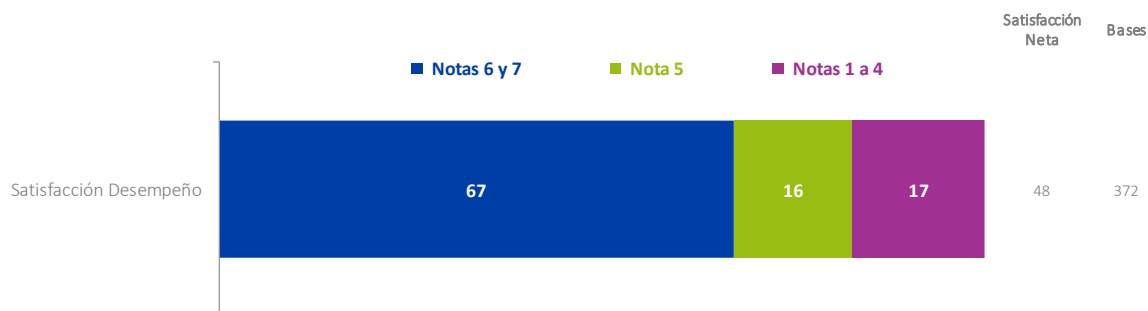


Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Y le han tramitado o le están tramitando esa solicitud?/asistente social

Con respecto al desempeño del Asistente social, se observa que un 67% de los encuestados lo valora con notas 6 y 7.

Figura 107. Satisfacción respecto a aspectos específicos de la tramitación de solicitudes por parte del asistente social penitenciario (%)

P19.2.-En relación al DESEMPEÑO del asistente social Penitenciario en general, ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?



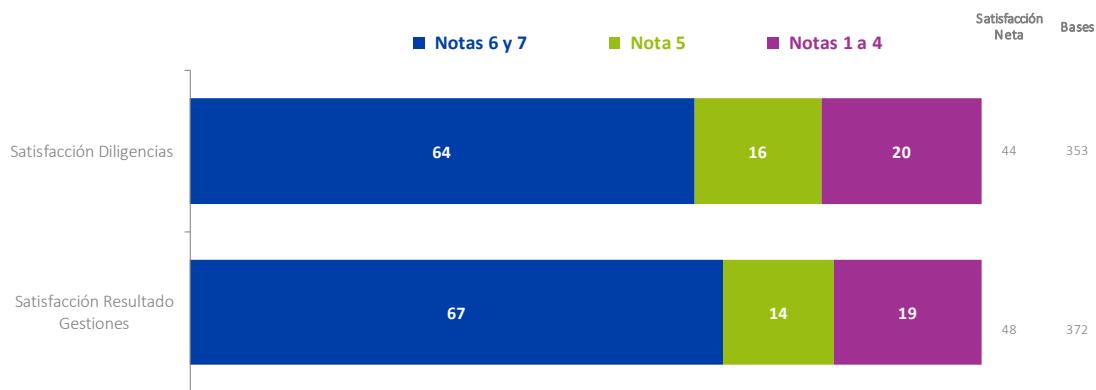
Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Y le han tramitado o le están tramitando esa solicitud?/asistente social

Para finalizar con la evaluación de las tramitaciones, en la siguiente figura es posible apreciar que la satisfacción con las diligencias (64%) es ligeramente inferior a la satisfacción con el resultado de las gestiones (67%).



**Figura 108. Satisfacción respecto a aspectos específicos de la tramitación de solicitudes por parte del asistente social penitenciario (%)**

P9.2.-Respecto a las DILIGENCIAS ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó?  
19.2.2.- ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el RESULTADO de las gestiones realizadas?

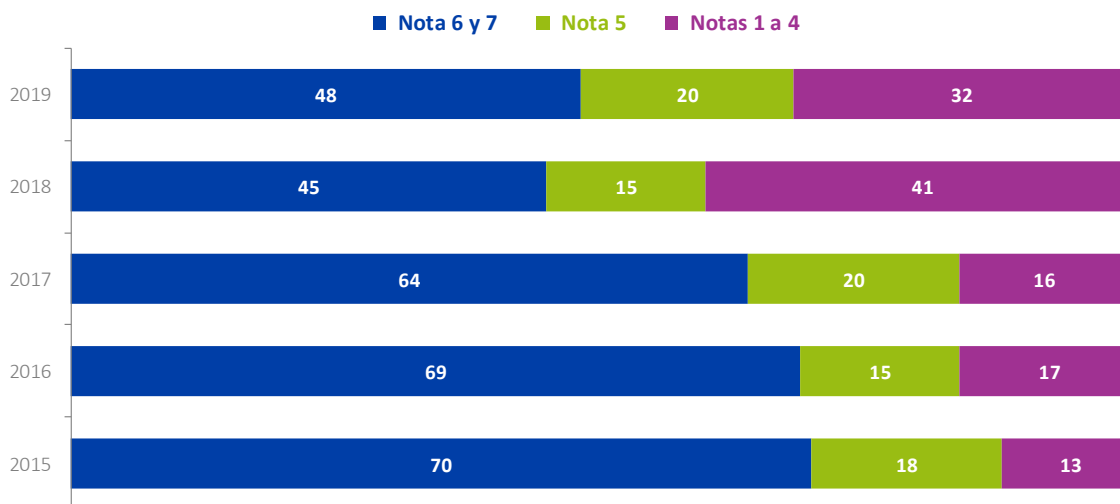


Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Y le han tramitado o le están tramitando esa solicitud?/asistente social

Finalmente, la satisfacción global con la Defensoría Penal Pública y su servicio provisto a través del asistente social penitenciario manifiestan una mejoría respecto a la medición anterior. En la siguiente figura es posible apreciar que la satisfacción (notas 6 y 7) en el periodo observado llegó a 48%, mientras que la insatisfacción (notas 1 a 4) fue de un 32%. Esto representa una mejora con respecto al año anterior, pero continúa estando muy lejos de los niveles alcanzados en años anteriores.

**Figura 109. Satisfacción global con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su asistente social penitenciario (%)**

P21.2.- (...) ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su asistente social penitenciario?

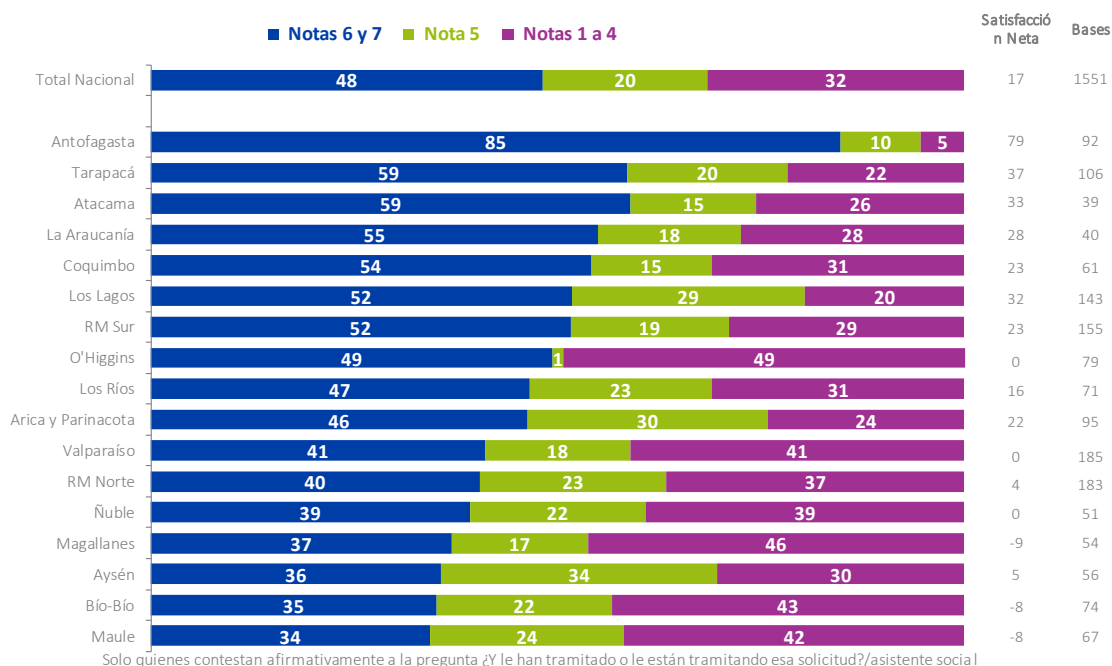


Solo quienes contestan afirmativamente a la pregunta ¿Y le han tramitado o le están tramitando esa solicitud?/asistente social

Asimismo, si analizamos los resultados regionales, es posible apreciar que las regiones que obtienen mejores resultados de satisfacción Antofagasta (85%), Tarapacá (59%) y Atacama (59%). Por el contrario, regiones como Magallanes (37%), Aysén (36%), Bío-Bío (35%) y Maule (34%) se ubican muy por debajo del promedio nacional, con resultados de satisfacción por debajo del 40% y satisfacción neta negativa para tres de las cuatro regiones.

**Figura 110. Satisfacción global con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su asistente social penitenciario según región (%)**

P21.2.- (...) ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su asistente social penitenciario?



### 3.3.3.4. Problemas, Reclamos y Recomendaciones

Finalmente, posterior a la evaluación general del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública a través del abogado defensor y asistente social, se les preguntó a los encuestados por recomendaciones para mejorar el servicio prestado por la Defensoría. La siguiente tabla resume los resultados:

**Tabla 23. Recomendaciones de mejora del servicio**

P22.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública?

Recomendaciones de Mejora	%
<b>BUENA COMUNICACIÓN CON CONDENADO</b>	<b>31%</b>
Visitas frecuentes	25%
Informar / información clara	5%
<b>INTERÉS POR EL CONDENADO</b>	<b>25%</b>
Mayor preocupación / apoyo	18%
Conocer más al condenado / investigar	4%
Ayudar a conseguir beneficios	4%
<b>AGILIDAD</b>	<b>9%</b>
Agilizar trámites / respuestas	8%
Agilizar solicitudes	1%
<b>BUENA ATENCION</b>	<b>7%</b>
Buen trato / amable	2%
Mas personal/ Abogados	4%

### 3.4. Área Oficinas

#### 3.4.1. Objetivos Específicos

- a) Conocer los motivos de visita a las oficinas de la Defensoría Penal Pública.
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los imputados y sus familiares con la atención recibida en Oficinas.
- c) Determinar la calidad de la información entregada en Oficinas, y el nivel de satisfacción asociado con la respuesta.
- d) Determinar los tiempos de espera en la atención en Oficina, y el nivel de satisfacción con el tiempo esperado.
- e) Determinar el nivel de resolutivez de la atención en Oficinas, y el nivel de satisfacción con la respuesta.
- f) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades en el área de medición.

#### 3.4.2. Muestra y Errores Muestrales

##### 3.4.2.1. Selección Muestral

El instrumento que apunta a la medición de la satisfacción con la atención en oficinas Locales, Licitadas, y Centros de Justicia tiene como público objetivo a imputados con causas vigentes o terminadas, familiares de imputados con causas vigentes o terminadas, y la ciudadanía en general. El objetivo es evaluar la ambientación e infraestructura de las Oficinas, y evaluar al asistente administrativo, abogado defensor, y asistente social.

### 3.4.2.2. Tamaño muestral y ponderaciones

La muestra total lograda fue de 1.022 casos. A continuación, se observa la distribución según total por región, segmentado por tipo de oficina, así como el N de cada región ponderado.

**Tabla 24. Entrevistas por cuatrimestre año 2019**

Región	N 1er Cuatrimestre	N 2do Cuatrimestre	N 3er Cuatrimestre	Muestra no ponderada anual	Muestra ponderada anual	Error Muestral anual
Arica y Parinacota	57	33	31	121	52	8,91%
Tarapacá	49	44	42	135	98	8,43%
Antofagasta	35	55	50	140	143	8,28%
Atacama	66	35	33	134	82	8,46%
Coquimbo	55	52	51	158	131	7,79%
Valparaíso	79	103	105	287	330	5,78%
O'Higgins	40	62	63	165	204	7,63%
Maule	46	74	73	193	162	7,05%
Biobío	51	83	84	218	52	11,71%
Ñuble	20	25	25	70	247	6,64%
Araucanía	30	67	76	173	192	7,45%
Los Ríos	57	31	30	118	85	9,02%
Los Lagos	69	70	62	201	177	6,91%
Aysén	41	18	17	76	24	11,24%
Magallanes	66	19	19	104	31	9,61%
RM Norte	117	110	127	354	494	5,21%
RM Sur	128	136	134	398	540	4,91%
<b>Total</b>	<b>1006</b>	<b>1017</b>	<b>1022</b>	<b>3045</b>	<b>3045</b>	<b>1,78%</b>

### 3.4.3. Resultados

#### 3.4.3.1. Perfil de los entrevistados

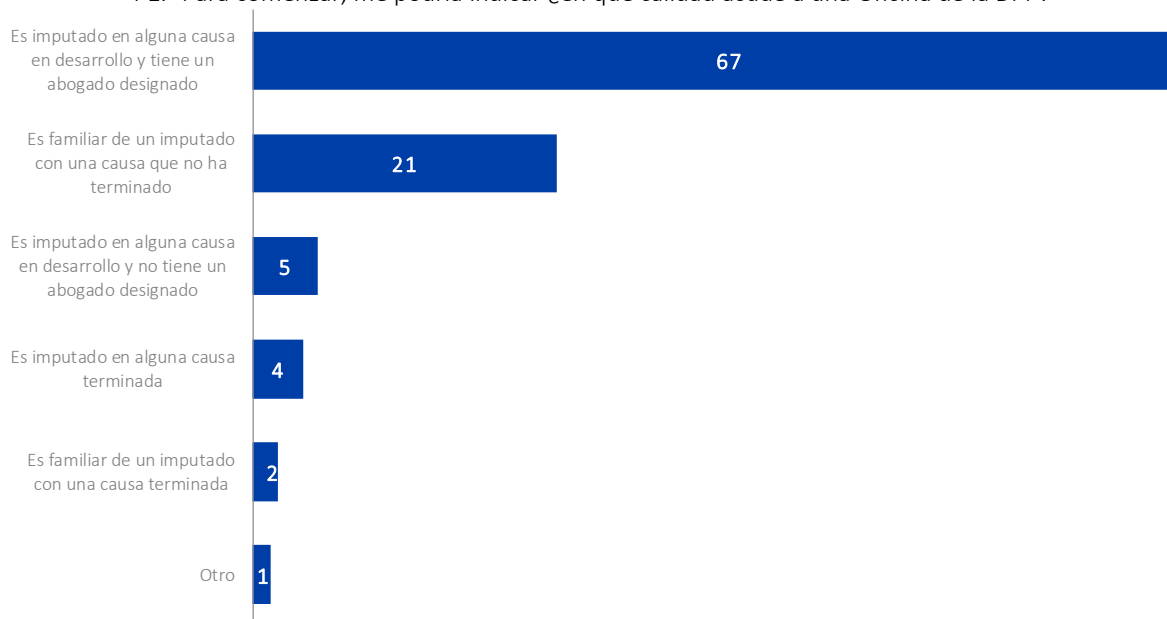
La distribución según tipo de usuario muestra que la mayoría de los encuestados fueron imputados (76%), específicamente en una causa en desarrollo con un abogado designado (67%), seguido por familiar de un imputado (23%).

**Tabla 25. Evolutivo Distribución de la Muestra Según Tipo de Usuario**  
P1. Para comenzar, me podría indicar ¿en qué calidad acude a una Oficina de la DPP?

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Imputado</b>	<b>57</b>	<b>68</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>76</b>
Es imputado en alguna causa en desarrollo y tiene un abogado designado	52	61	62	65	67
Es imputado en alguna causa terminada	3	5	6	4	5
Es imputado en alguna causa en desarrollo y no tiene un abogado designado	3	2	3	4	4
<b>Familiar de un imputado</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>23</b>
Es familiar de un imputado con una causa que no ha terminado	36	26	25	23	21
Es familiar de un imputado con una causa terminada	3	4	3	3	2
<b>Es conocido o amigo de un imputado</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<i>Base</i>	<i>960</i>	<i>915</i>	<i>715</i>	<i>1073</i>	<i>3045</i>

**Figura 111. Distribución de la Muestra Según Tipo de Usuario (%)**

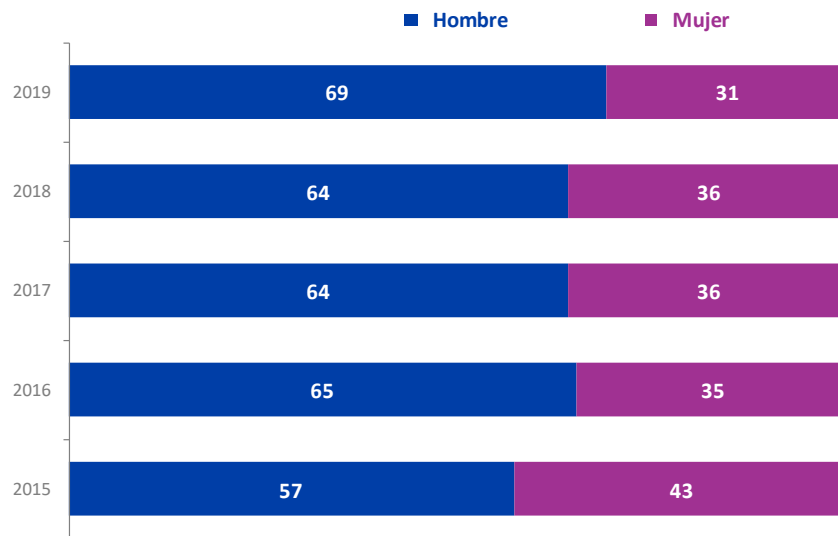
P1.- Para comenzar, me podría indicar ¿en qué calidad acude a una Oficina de la DPP?



Respecto al sexo de los entrevistados, un 69% corresponde a hombres y el 31% a mujeres, manteniendo una distribución similar a la de mediciones pasadas.

**Figura 112. Evolutivo Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**

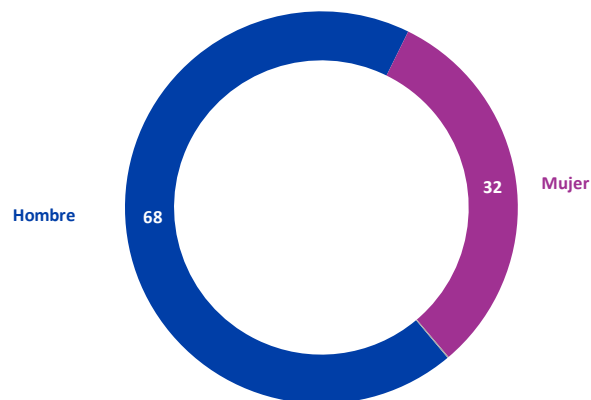
P\_SEXO.- Al momento de nacer, ¿qué sexo le asignaron en su certificado de nacimiento original?



En cuanto a la identidad de género de los encuestados, un 68% declara considerarse hombre y un 32% mujer.

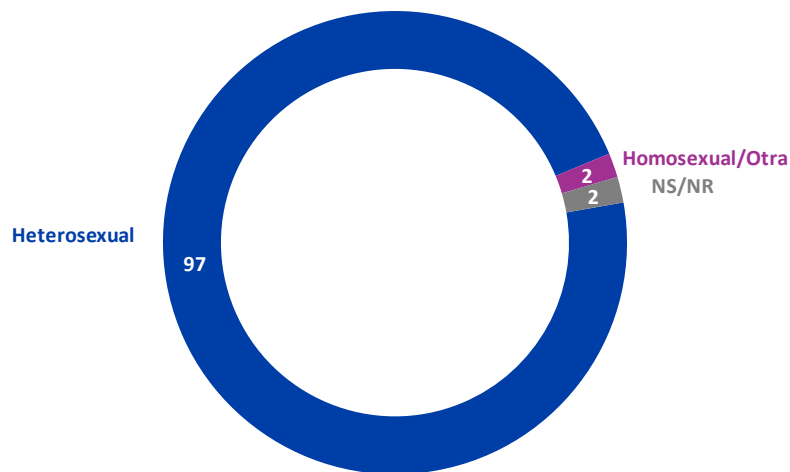
**Figura 113. Distribución de la Muestra Según Identidad de Género (%)**

P\_ID\_GENERO.- Respecto a su identidad de género, ¿Usted se considera...?



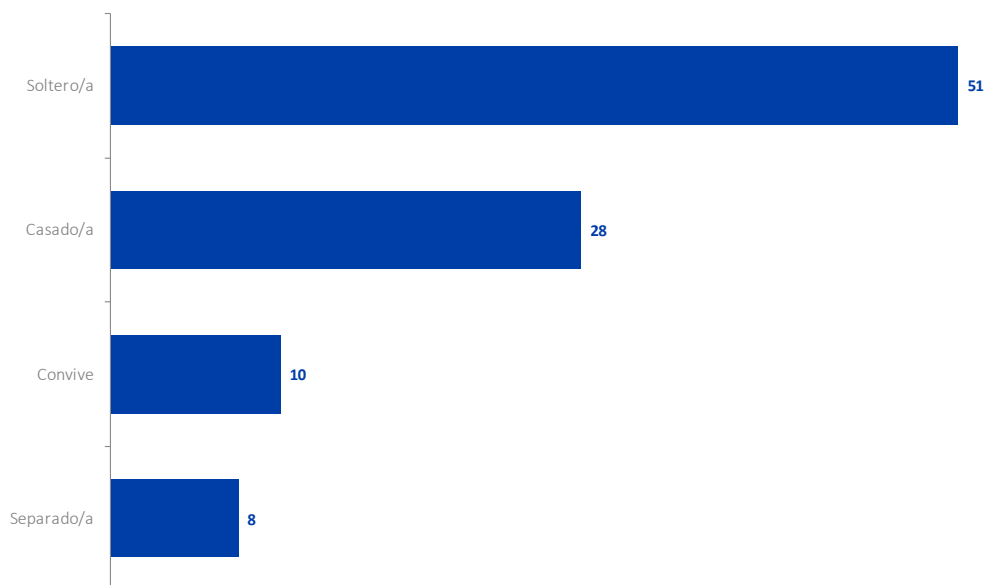
Así también, los resultados de este estudio muestran que sólo un 2% de la muestra se identifica como gay o lesbiana, contrastando con el 97% que se identifica como heterosexual.

**Figura 114. Distribución de la Muestra Según Identidad Sexual (%)**  
P\_ORIENTACION.- Respecto a su orientación sexual, ¿Usted se considera...?



En cuanto al estado civil, continúa predominando la categoría soltero/a (51%), seguida de casado/a (28%), conviviente (10%), y separado/a (8%).

**Figura 115. Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)**  
ESTADO\_CIVIL.- ¿Cuál es su estado conyugal o civil actual?

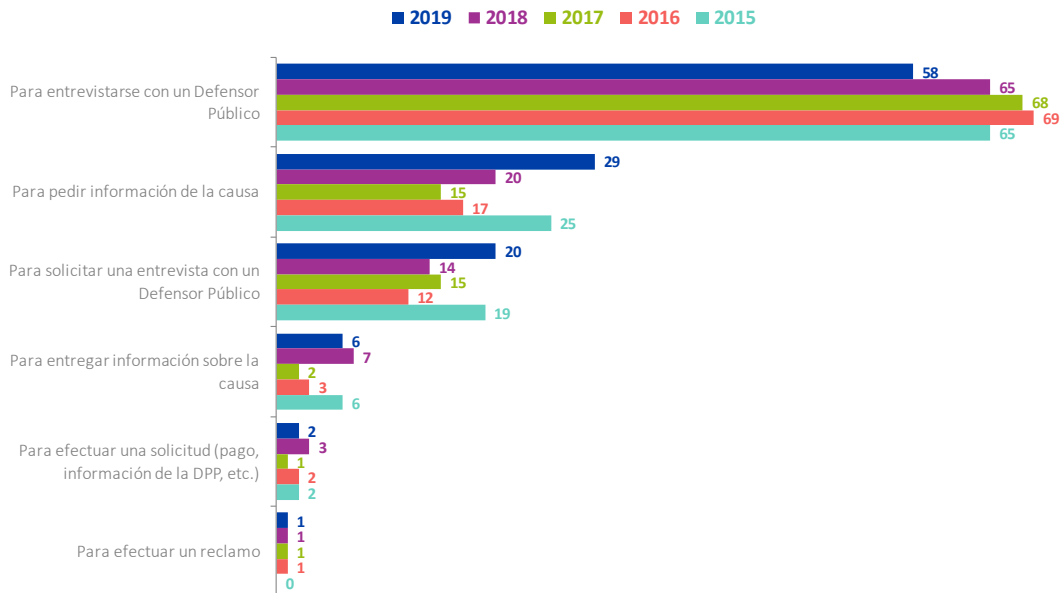




En cuanto al motivo de visita, un 58% de la muestra señala que asistió a una oficina con el fin de entrevistarse con un Defensor Público en el año 2019. Como segundo motivo frecuente, se encuentra pedir información de la causa con un 29%, y solicitar una entrevista con el Defensor Público con 20%.

**Figura 116. Motivo Específico de su Visita (%)**

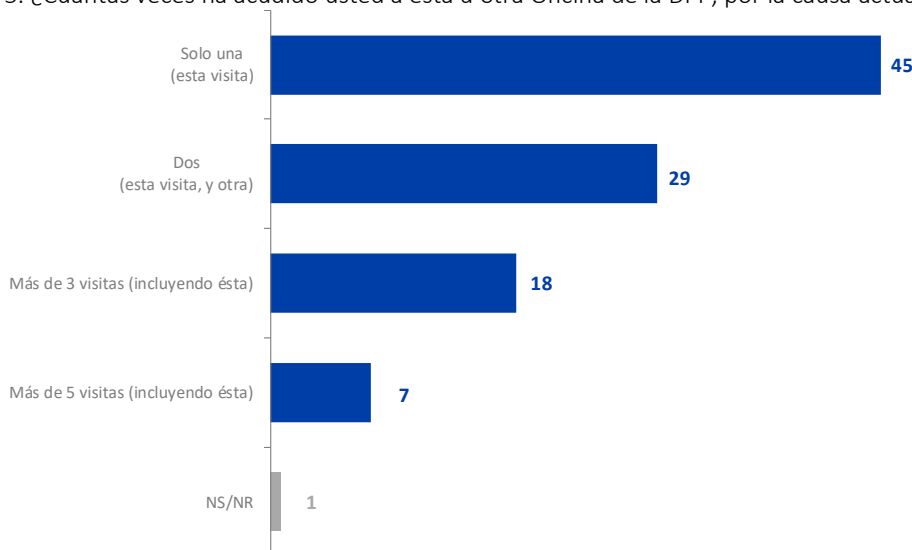
P3. ¿Por qué razón o motivo acudió a esta Oficina de la DPP? (Respuesta múltiple)



Un 45% declara haber asistido sólo una vez a alguna oficina de la DPP, y un 29%, 2 veces.

**Figura 117. Evolutivo Frecuencia de Visita (%)**

P5. ¿Cuántas veces ha acudido usted a esta u otra Oficina de la DPP, por la causa actual o por otras?

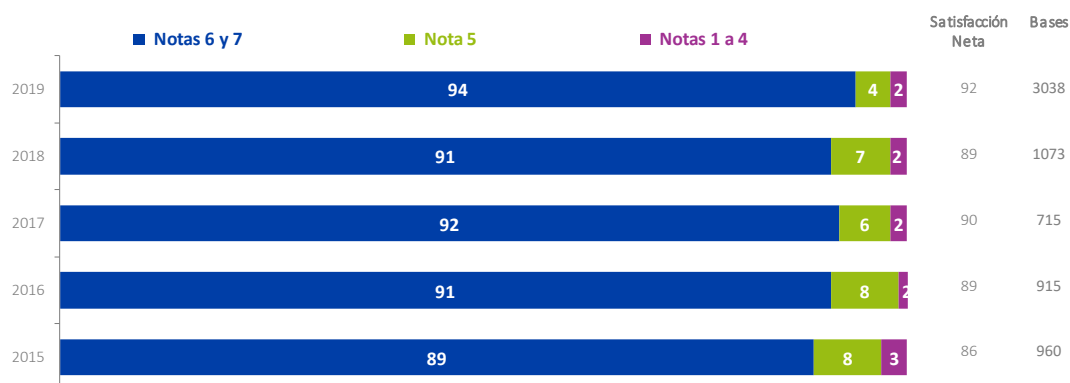


### 3.4.3.2. Satisfacción con el servicio prestado en Oficinas

Consolidando la tendencia observada en mediciones anteriores, la satisfacción con las oficinas de la DPP es considerablemente alta (94% de notas 6 y 7 para la presente medición).

**Figura 118. Satisfacción Global con la Atención en las Oficinas de la DPP (%)**

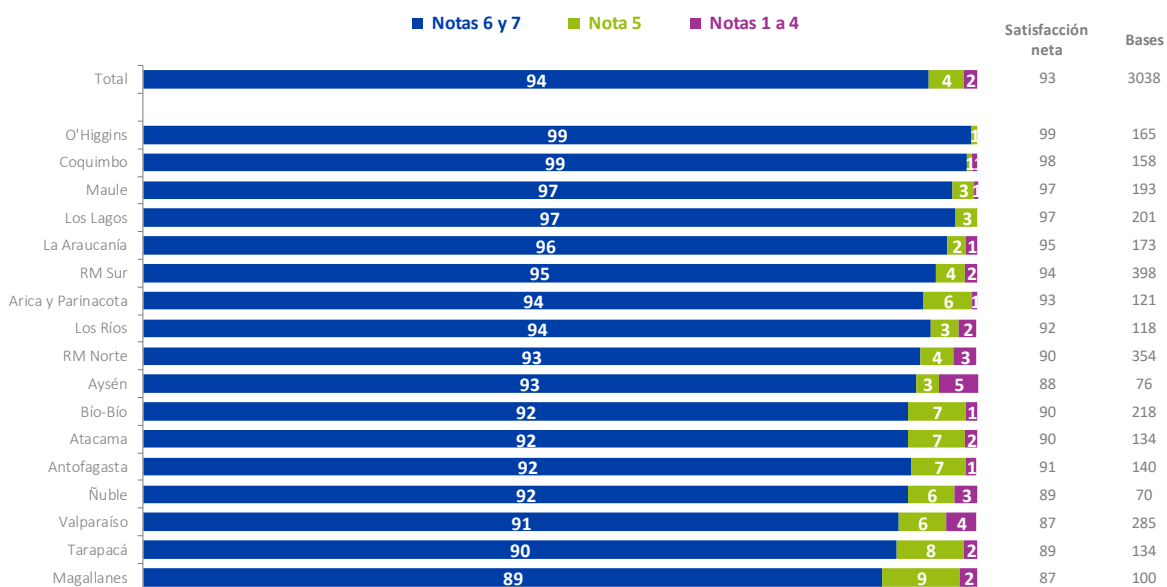
P29. Considerando todos los aspectos conversados, en relación a la atención global en oficinas de la DPP, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con ésta?



Las regiones de O'Higgins, Coquimbo y Maule son las que muestran los porcentajes más altos de evaluaciones satisfactorias. Las regiones que muestran niveles de satisfacción por debajo del 90%, son las de Valparaíso, Tarapacá, Los Ríos, Ñuble, Magallanes, y Aysén.

**Figura 119. Satisfacción Global con la Atención en las Oficinas de la DPP según región (%)**

P29.- Considerando todos los aspectos conversados, en relación a la atención global en oficinas de la DPP, ¿nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con ésta?

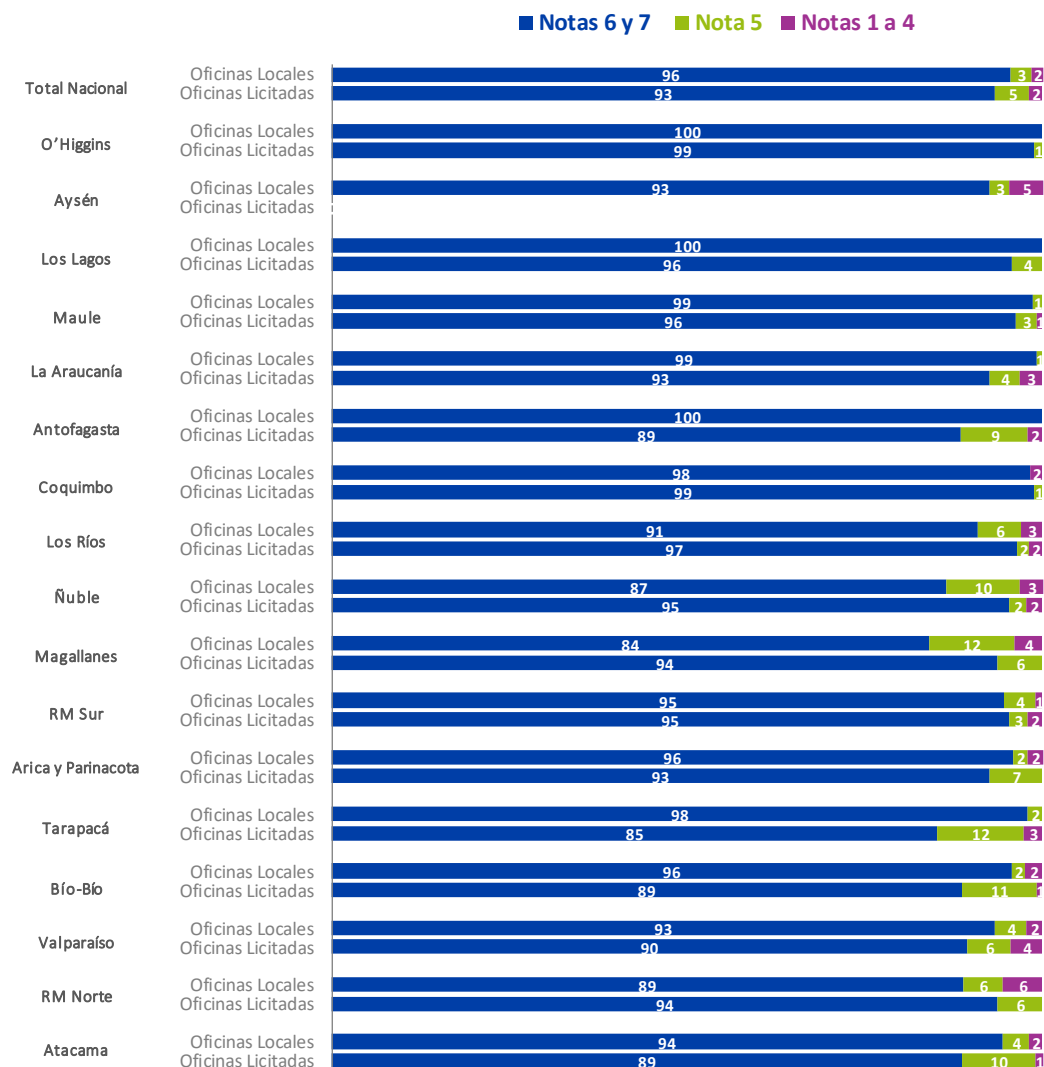


Al analizar el resultado anterior según tipo de oficina por cada región, podemos ver que existen regiones con diferencias significativas entre la satisfacción de oficinas locales y licitadas. Entre las

regiones que presentan mayores índices de satisfacción para oficinas licitadas se encuentran Magallanes (+10 puntos porcentuales), Ñuble (+8 puntos porcentuales), Los Ríos (+6 puntos porcentuales) y RM Norte (+5 puntos porcentuales).

**Figura 120. Satisfacción Global con la Atención en las Oficinas de la DPP según región y tipo de oficina (%)**

P29.- Considerando todos los aspectos conversados, en relación a la atención global en oficinas de la DPP, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con ésta?



Por el contrario, aquellas regiones que presentan índices de satisfacción mayores para oficinas locales son: Tarapacá (+13 puntos), Antofagasta (+11 puntos), Biobío (+7 puntos) y Atacama (+5 puntos). Por su parte, regiones como O'Higgins, Coquimbo y RM Sur no presentan diferencias sustantivas en la satisfacción con la atención global en oficinas de la Defensoría según tipo local-

licitada. Es necesario señalar que en Aysén no hubo encuestas en oficinas licitadas, ya que no fueron parte de la muestra.

El 43% de los entrevistados señalan que no mejorarían ningún aspecto del servicio de las Oficinas. Entre las sugerencias de mejora, aparecen aspectos como agrandar oficina (4%), aire acondicionado (2%) y mejorar rapidez en la atención (3%).

**Tabla 26. Aspectos del servicio a mejorar (%)**

P30.- ¿Qué aspectos del servicio de atención en oficinas se debería mejorar?

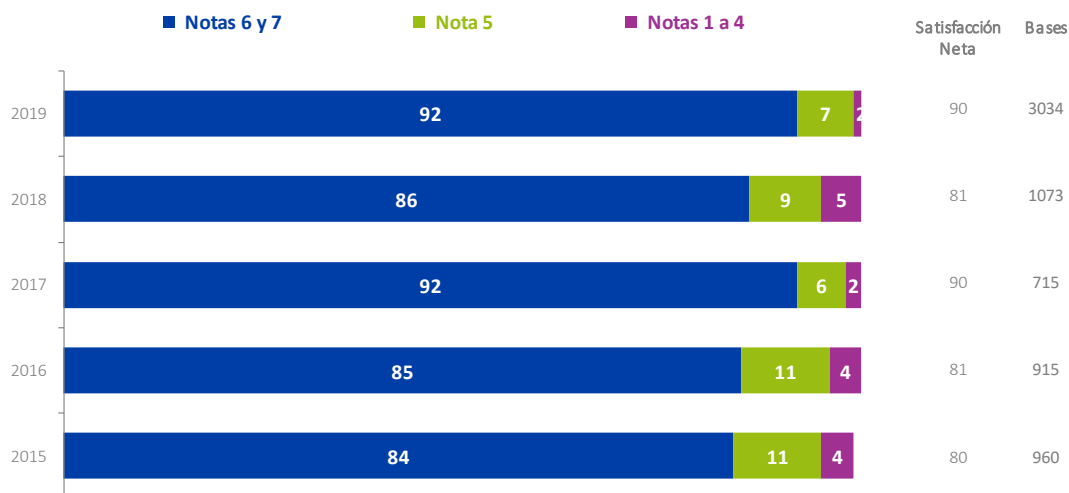
	%
NADA/NINGUNO	43
Está bien /todo está bien	20
Agrandar la oficina	4
Aire acondicionado	2
Rapidez en la atención	3
Respetar horarios	1
Mayor privacidad	2
Ampliar el horario de atención	1
Aumentar tiempo de la entrevista	1
Asientos	3
Personal comprometido	1
Infraestructura	1
Entreguen Mayor Información y Clara	1
Informar suspensión de horas/citas	1
Que el abogado sea siempre el mismo	1
Mejorar la atención telefónica	1
Ser más empáticos/amables	2
Respetar la hora agendada	1
Buena Atención	2
Aumentar disponibilidad de horas	1
Café en la sala de espera	1
Mejorar la atención	1
Señalética	1
Entregan información completa y clara	1
Dispensador de agua	1
Aumentar el numero de abogados	1
NS/NR	5

Al considerar la satisfacción con la Ambientación e Infraestructura en las Oficinas de la DPP, los resultados muestran una alta satisfacción (92%), representando un alza respecto al año anterior. Entre los aspectos mejor evaluados se encuentran el orden y aseo de la oficina (94%) y la iluminación de ésta (93%). Y los aspectos peor evaluados fueron la disponibilidad de asientos (89%),

la claridad de la señalización de la oficina (90%), y la claridad en señalización del horario de atención (90%).

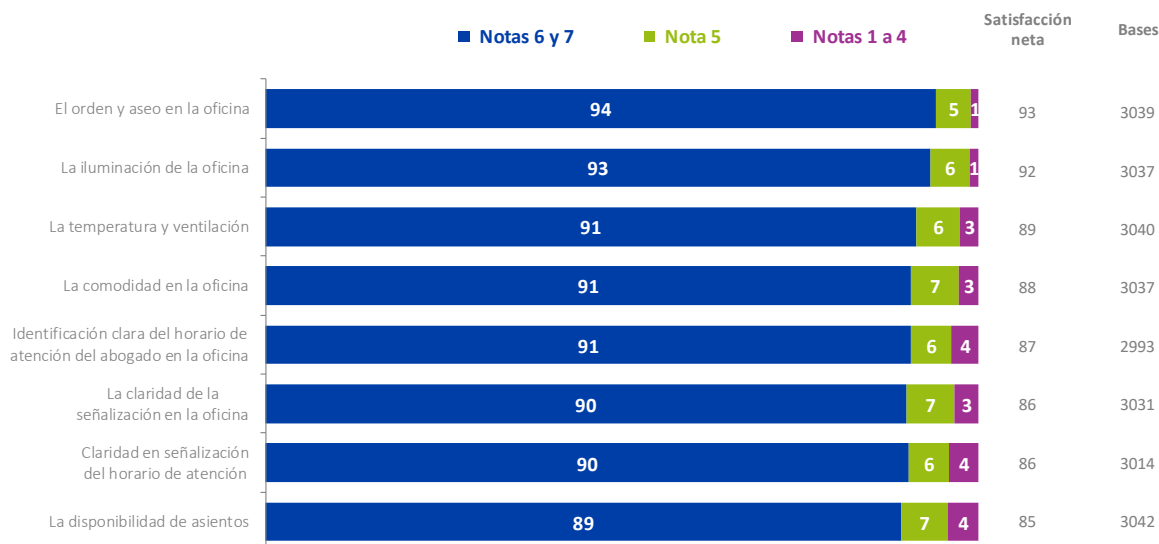
**Figura 121. Evaluación Global de Ambientación e Infraestructura (%)**

P6\_7.- ¿Qué tan satisfecho quedó con: ¿Evaluación Global de la Ambientación e Infraestructura?



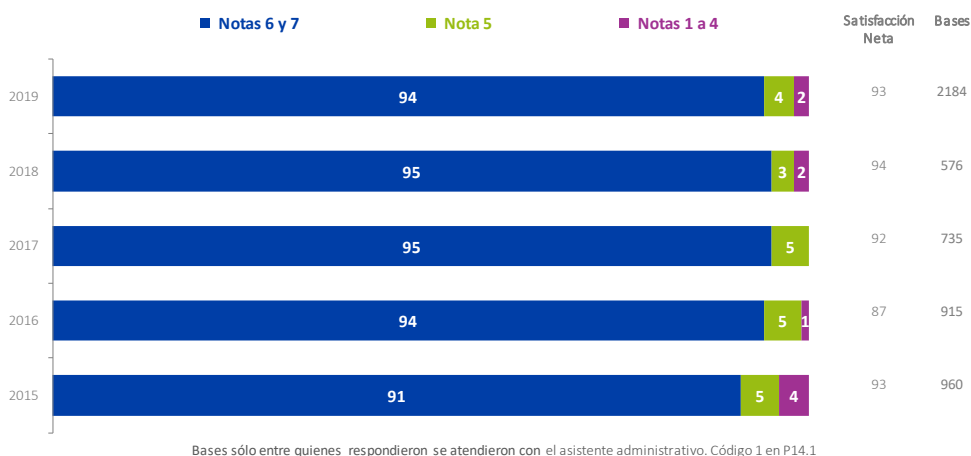
**Figura 122. Satisfacción con la Ambientación e Infraestructura (%)**

P6.- En relación a la Ambientación e Infraestructura de las Oficinas de la DPP, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con...?



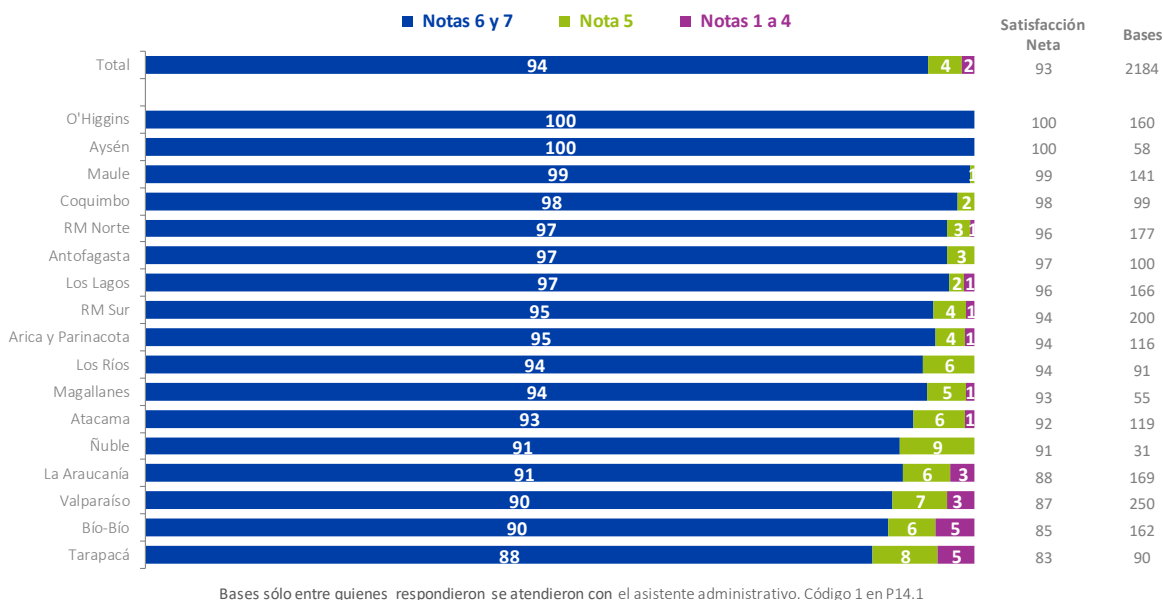
Respecto a las mediciones anteriores, se mantiene la alta satisfacción con la atención entregada por el Asistente Administrativo (94%), con solo un 2% de encuestados que se declaran insatisfechos (notas 1 a 4).

**Figura 123. Evaluación Global del Asistente Administrativo (%)**  
P7B\_12.- ¿Qué tan satisfecho quedó con: Asistente Administrativo?



Asimismo, se aprecian regiones con un 100% evaluaciones positivas hacia el asistente administrativo, tales como O'Higgins y Aysén. La evaluación más baja corresponde a la región de Tarapacá, con un 88% de evaluaciones positivas.

**Figura 124. Evaluación Global del Asistente Administrativo Según Región (%)**  
P7B\_12.- ¿Qué tan satisfecho quedó con: Asistente Administrativo?



Entre las razones de la positiva evaluación del asistente administrativo, destaca su amabilidad y respeto (36%) y buena atención (32%).

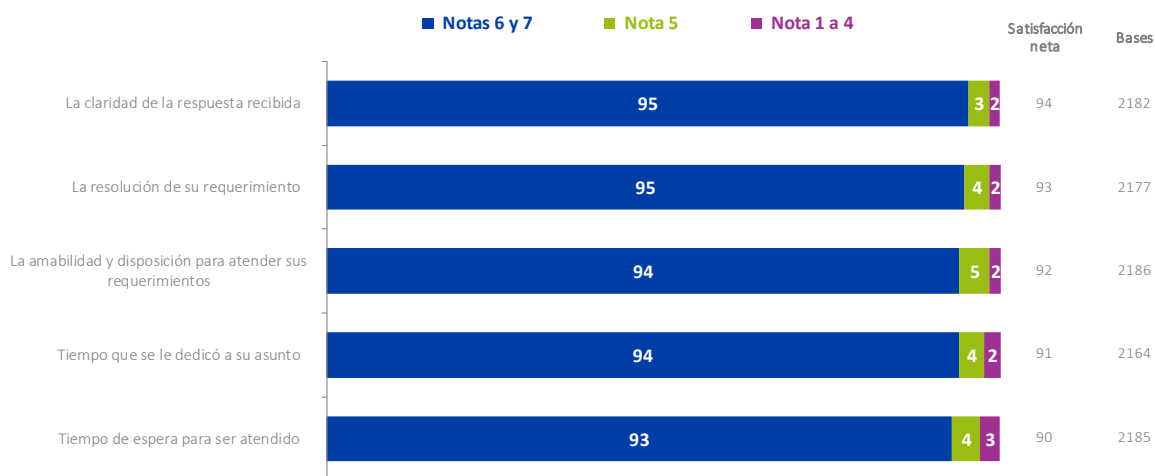
**Tabla 27. Razones evaluación Asistente administrativo (%)**

P8 ¿Me podría decir por qué evaluó de esa forma al Asistente Administrativo?

	%
Amabilidad/respeto	36
Buena atención	32
Buena disposición/preocupación	7
Claridad en la información	5
Rapidez en la atención	10
No ha tenido problemas	2
Simpatía	3
Entregan soluciones	2
Entregan información	2
Poco Amables	1
Lentos / Atención lenta /demora en atender	1
Cordial	3
Rapidez en las respuestas	1
No discriminan	5
OTRAS RAZONES	1
NADA/NINGUNO	1

En todos los aspectos evaluados se observa una satisfacción por sobre el 93%, destacándose tanto la claridad de la respuesta recibida, como la resolución de sus requerimientos, ambos con un 95% de satisfacción.

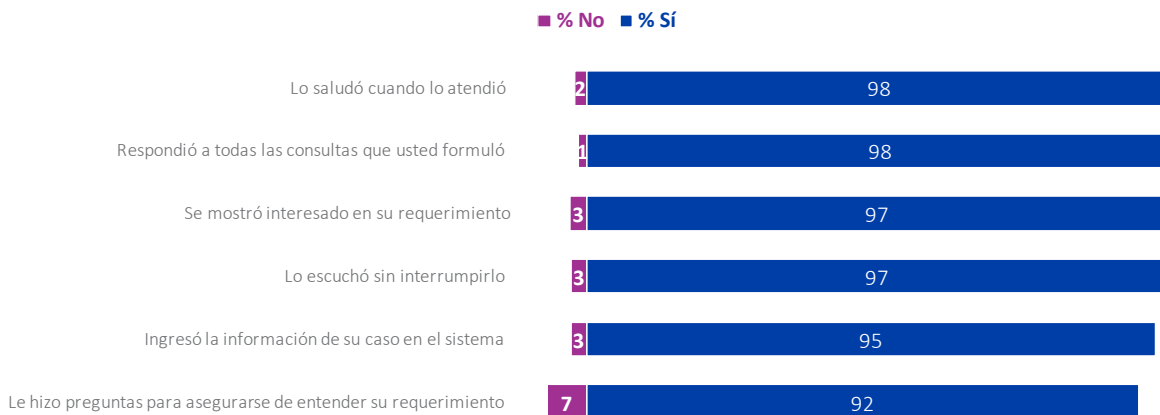
**Figura 125. Satisfacción con la Atención Brindada por el Asistente Administrativo (%)**  
P7B. Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina, ¿qué tan satisfecho quedó con los siguientes aspectos...?



Bases sólo entre quienes respondieron se atendieron con el asistente administrativo. Código 1 en P14.1

Un 98% declara que el Asistente Administrativo cumplió con saludarle al atenderle, y que respondió las consultas que se le hicieron. Asimismo, un 97% afirma que lo escuchó sin interrumpirlo y que se mostró interesado en su requerimiento.

**Figura 126. Satisfacción con la Atención Brindada por el Asistente Administrativo (%)**  
P7A.- Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina, por favor dígame Ud. Sí o No a las siguientes preguntas



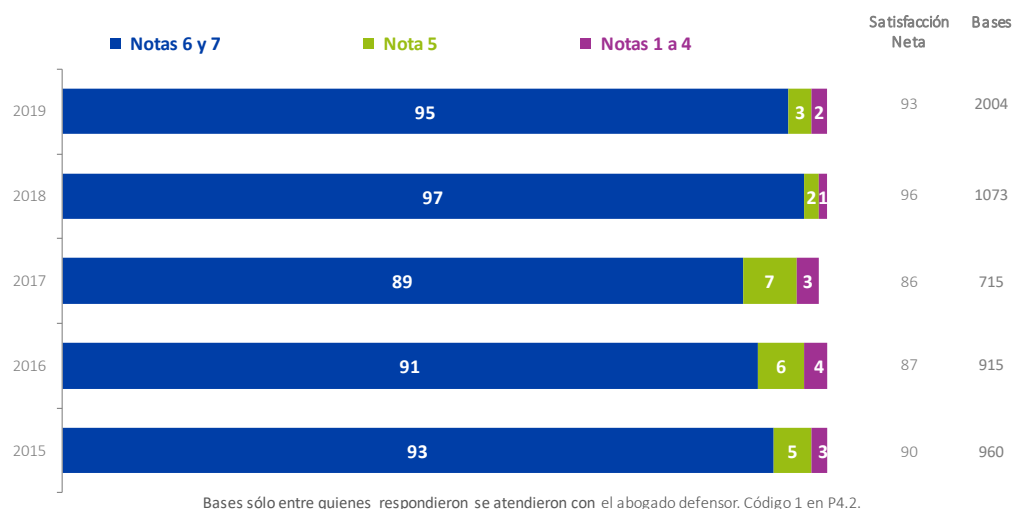
Bases sólo entre quienes respondieron se atendieron con el asistente administrativo. Código 1 en P14.1

La evaluación entre aquellos que tuvieron entrevista con el abogado, respecto a la evaluación de ésta, resulta igualmente positiva en comparación al asistente administrativo: un 95% de los encuestados evalúa dicha entrevista de manera positiva.



**Figura 127. Evaluación General con la Entrevista con Abogado (%)**

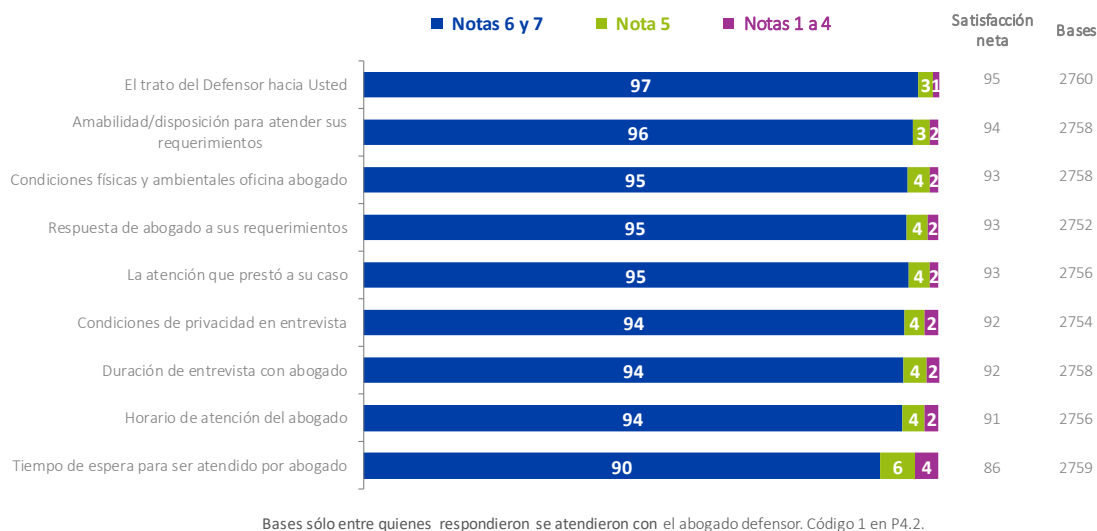
P12.- Considerando todo lo que hemos hablado de la entrevista con el Abogado Defensor, ¿nos podría indicar qué tan satisfecho quedó en general con la última entrevista con su abogado defensor?



En general, para esta medición 2019, los resultados en la evaluación de la atención con el Abogado Defensor son homogéneos entre los distintos aspectos evaluados. El más alto porcentaje de satisfacción se observa en el ámbito del trato del defensor hacia usted, con un 97% de evaluaciones satisfactorias; por el contrario, el aspecto peor evaluado, pero igualmente con una evaluación positiva mayoritaria, es el tiempo de espera para ser atendido (90% de evaluaciones satisfactorias).

**Figura 128. Satisfacción con la Atención Brindada por el Abogado Defensor (%)**

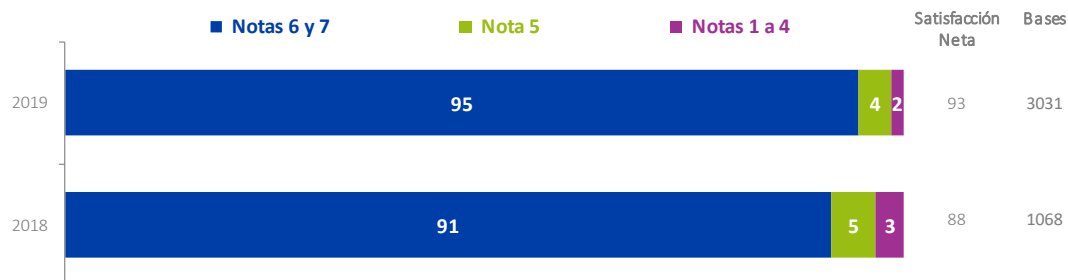
P9.- Pensando en la atención brindada por el Abogado Defensor, ¿qué tan satisfecho quedó con lo siguiente...?



Respecto al cumplimiento de los objetivos de la visita a la Oficina de la Defensoría, se aprecian niveles de cumplimiento bastante altos: un 95% evalúa positivamente los cumplimientos del objetivo de su visita.

**Figura 129. Satisfacción con cumplimiento de los objetivos de la visita a Oficina de la DPP (%)**

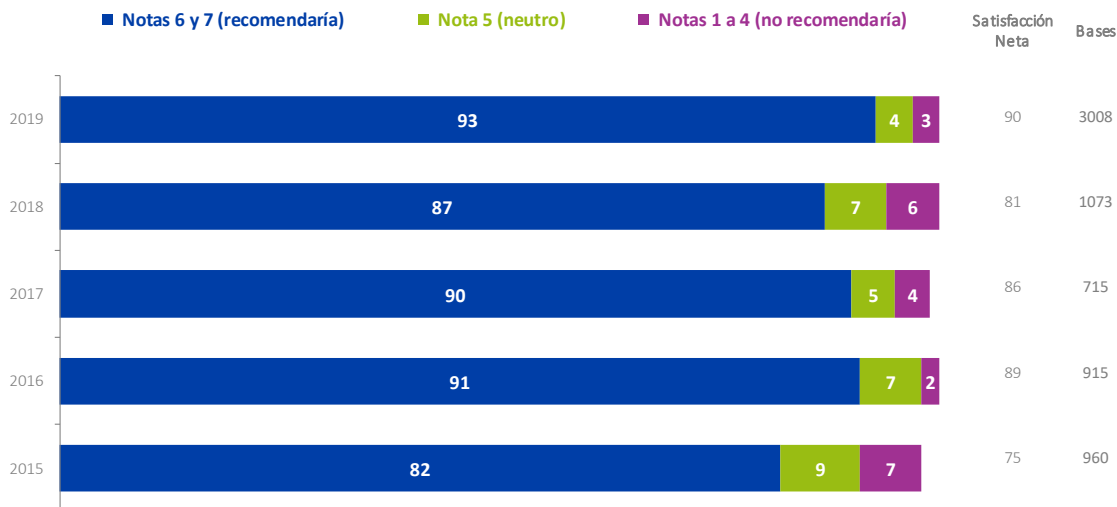
P28. En relación con los objetivos de su visita a la Oficina de la DPP, ¿qué tan satisfecho quedó con el cumplimiento de éstos?



Según los resultados, el 93% de la muestra está completamente seguro de que recomendaría el servicio brindado por la DPP a través del Defensor Público.

**Figura 130. Recomendación Servicio DPP (%)**

P31N.- De acuerdo a su experiencia con el servicio brindado de la DPP a través del Defensor Público, ¿Cuán probable es que usted recomiende este servicio a familiares o amigos que eventualmente lo necesiten?



### 3.5. Área Módulo Isla

Para la presente medición correspondiente al Tercer Cuatrimestre de 2018 se tuvo la particularidad de considerar al Módulo Isla como un área de medición aparte, no incluida dentro de la medición en Oficinas. Esto se debe a que el Módulo Isla merece un trato particular no sólo porque es un cuestionario distinto, sino también en términos del Sistema de Alertas.

#### 3.5.1. Objetivos Específicos

- a) Conocer los motivos de visita al Módulo Isla de la Defensoría Penal Pública.
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los imputados y sus familiares con la atención recibida en el Módulo Isla del Centro de Justicia.
- c) Determinar la calidad de la información entregada en el Módulo Isla, y el nivel de satisfacción asociado con la respuesta.
- d) Determinar el nivel de uso y satisfacción con el tótem del Módulo Isla.
- e) Determinar el nivel de resolutivez de la atención en el Módulo Isla, y el nivel de satisfacción con la respuesta.
- f) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades en el área de medición.

#### 3.5.2. Muestra y Errores Muestrales

##### 3.5.2.1. Selección Muestral

Para la selección de encuestados se visitó el Módulo Isla del Centro de Justicia de Santiago, entrevistándose al azar a aquellos imputados o familiares que iban a realizar consultas y/o reclamos en dicho módulo.

##### 3.5.2.2. Tamaño Muestral

Para la presente medición se realizaron 340 entrevistas a imputados, familiares, y asistentes en general del Módulo Isla, que realizaron una atención en el módulo.

Tabla 28. Muestra total año 2019 Módulo Isla

	N 1er Cuatrimestre	N 2do Cuatrimestre	N 3er Cuatrimestre	Muestra no ponderada anual	Error Muestral anual
<b>Total</b>	304	340	341	985	3,12%

### 3.5.3. Resultados

#### 3.5.3.1. Perfil de los entrevistados

Respecto al perfil de los entrevistados, en la Tabla 53 se aprecia que la mayoría de las personas que se atienden en el Módulo Isla del Centro de Justicia son imputados (61%), sin embargo, este perfil representa una baja de 7 puntos porcentuales respecto a la medición anterior, donde un 68% de los entrevistados en esta área fueron imputados.

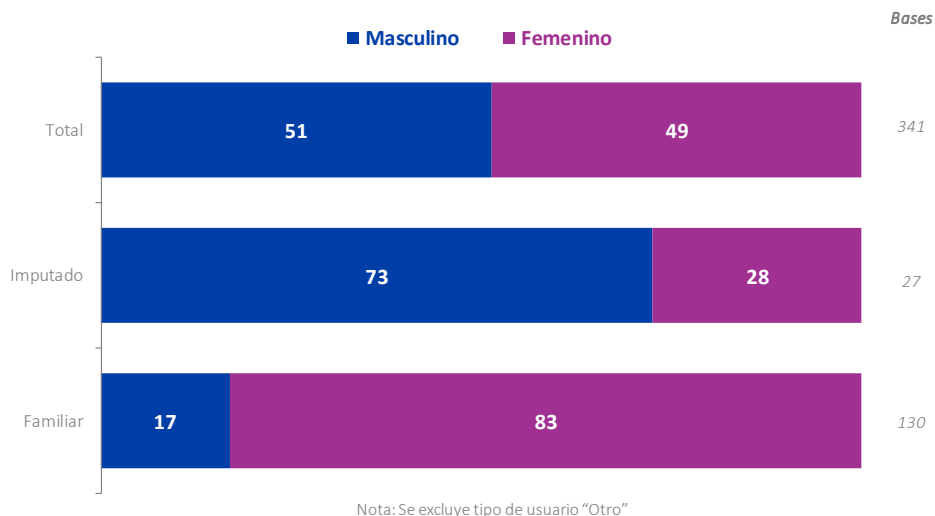
Tabla 29. Distribución de la muestra según tipo de usuario

P2.- Respecto de la causa que consulta, usted es . . .

Tipo de Usuario	3er Cuatrimestre 2019
Imputado	61%
Familiar del Imputado	38%
Otro	1%
Bases	341

Por el otro lado, al segmentar por género se obtienen resultados diferenciadores, y distintos a la medición anterior: la segmentación masculino/femenino alcanza casi la misma proporción, con un 51% de encuestados hombres y un 49% de encuestadas mujeres (muy distinta a la proporción de la medición anterior, donde fue de 61%/39%). Asimismo, vemos que un 73% de los encuestados imputados son hombres, mientras que un 83% de las encuestadas familiares son mujeres.

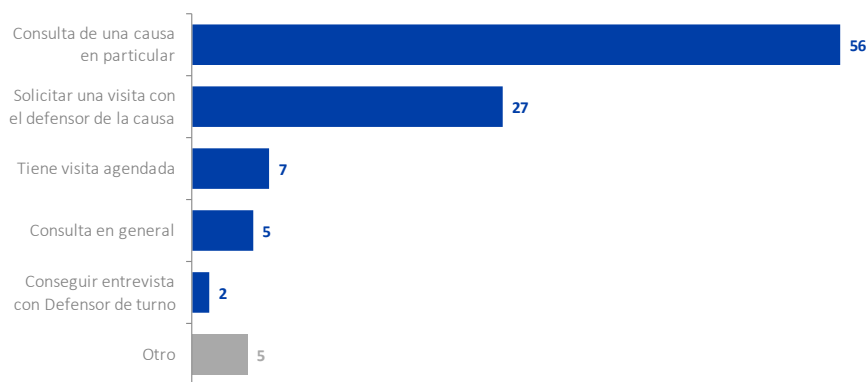
Figura 131. Distribución de la muestra según género y tipo de usuario



Respecto a los motivos que tienen las personas que visitan el Módulo Isla, en la Figura 118 se muestra que el principal motivo de consulta es la consulta por una causa en particular.

Figura 132. Motivo específico de su visita

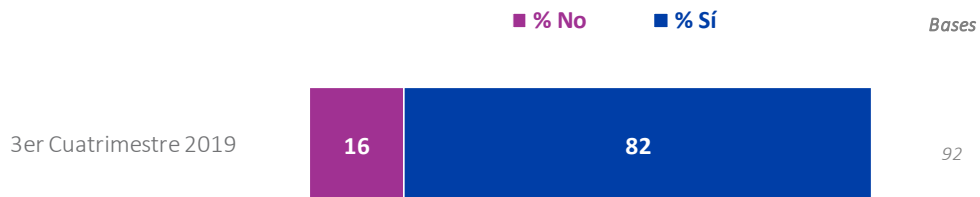
P4.- Hoy día en particular, ¿a qué vino? (Respuesta múltiple)



Otro punto que vale la pena mencionar es que la mayoría de los asistentes que visitan el Módulo Isla para solicitar una entrevista con un abogado defensor, logran su objetivo: un 82% menciona que sí le han entregado una cita agendada. Esto representa una leve disminución respecto a la medición anterior, donde este resultado fue de 86%.

**Figura 133. Entrega de cita agendada con abogado**

P7.- Cuando ha venido a solicitar una entrevista con su abogado defensor, ¿le entregaron una cita agendada?

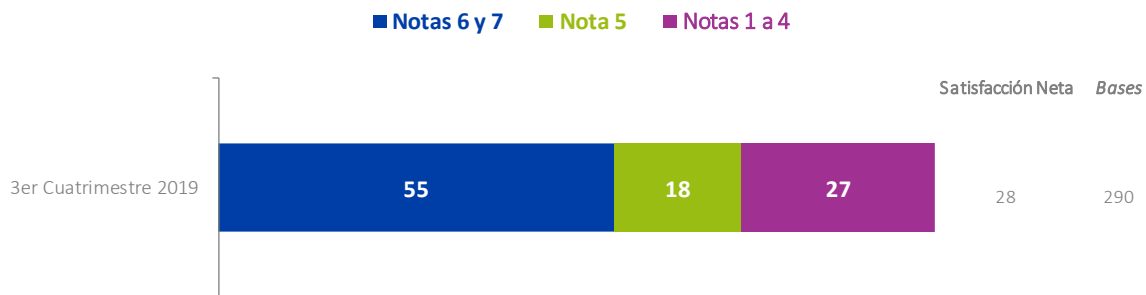


Bases: Sólo entre quienes responden que han ido a solicitar una entrevista con su abogado defensor (COD 4 en P4)  
Se excluye alternativa "no sabe, no responde"

A pesar del resultado anterior, aún existen personas que consideran que contactarse con su abogado defensor es difícil: en la siguiente figura vemos que un 27% de los encuestados que asisten al Módulo Isla para consultar por una causa penal en particular consideran que es difícil contactarse con su abogado defensor, evaluando esta dimensión con notas 1 a 4.

**Figura 134. Facilidad para contactarse con Abogado Defensor**

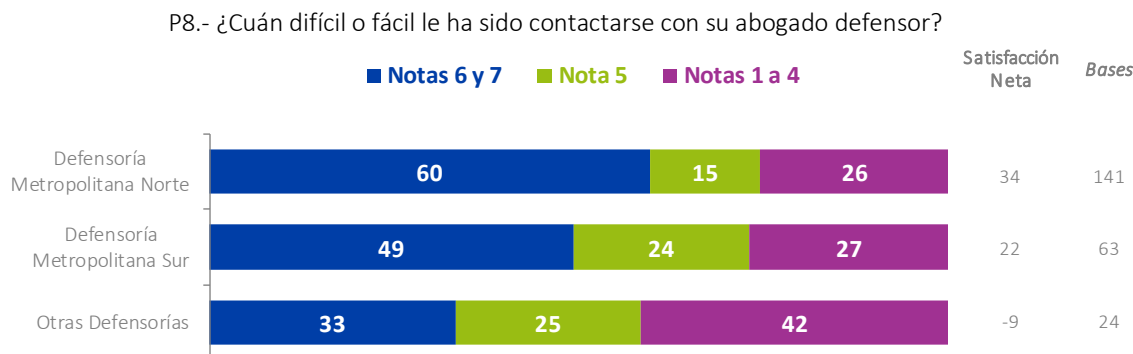
P8.- ¿Cuán difícil o fácil le ha sido contactarse con su abogado defensor?



Bases: Sólo entre quienes asisten al Módulo Isla para consultar por una causa penal en particular (COD 1 en P1)

Al segmentar el resultado anterior según región, podemos ver que existen diferencias abismantes según la Defensoría Regional de donde proviene la causa: en la Figura 121 podemos ver que, mientras que los encuestados con causas provenientes de la Defensoría Metropolitana Norte presentan niveles de satisfacción (notas 6 y 7) de un 60% respecto a la facilidad de contactarse con su abogado defensor, esto baja a 33% para los encuestados con causas provenientes de otras defensorías del país; es más, ellos evalúan en un 42% con notas 1 a 4. Si bien este resultado debe interpretarse con cautela, ya que son solo 24 personas las que fueron encuestadas que afirman que la causa por la que asistieron al Módulo Isla a consultar proviene de otra región, sin duda indica una segmentación importante respecto a la variable.

**Figura 135. Facilidad para contactarse con Abogado Defensor según Defensoría Regional que lleva la causa**



Bases: Sólo entre quienes asisten al Módulo Isla para consultar por una causa penal en particular (COD 1 en P1)

También se indagó sobre los medios preferidos para pedir citas con los abogados. La mayoría de los encuestados aún declara preferir la solicitud de cita vía presencial, siendo un 56% los encuestados que declaran que el medio preferido para pedir cita con su abogado es ir a la Defensoría Penal. Llama la atención que la preferencia de pedir hora por internet no haya aumentado sustantivamente desde el inicio de las mediciones, con solo un 13% de encuestados quienes declaran que preferirían pedir entrevista por ese medio.

**Tabla 30. Medio preferido para pedir cita con abogado**

P7\_3.- ¿Cuál medio preferiría usar para pedir cita con su abogado? (Respuesta múltiple)

Medio	2019
Ir a la Defensoría Penal	56%
Por teléfono	38%
Por internet	13%

Respecto al uso del tótem de atención, los resultados de este cuatrimestre se comportan de forma diferente a los anteriores: mientras que en las mediciones pasadas el uso del tótem alcanzaba siempre porcentajes sobre 95% (llegando incluso a 99% para el 2do Cuatrimestre de 2019), para esta medición el resultado baja a 85%. Desde la Defensoría no nos llegó ninguna incidencia respecto a mal funcionamiento del tótem, y los encuestadores en terreno tampoco registraron algún hecho anómalo.

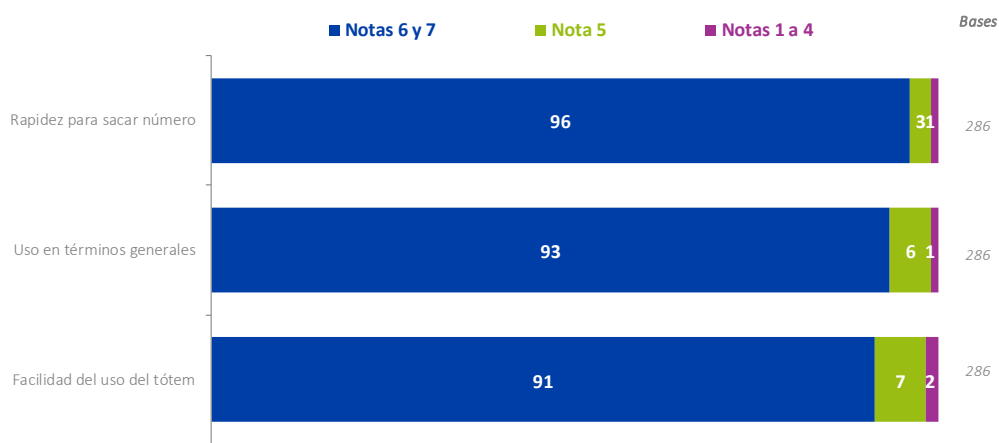
**Figura 136. Uso del Tótem de atención (%)**  
P4\_1.- ¿Utilizó el Tótem para sacar su número de atención?



Las evaluaciones de rapidez, usabilidad y facilidad no presentan modificaciones significativas en comparación a la medición anterior, a pesar de la diferencia existente en la pregunta anterior. Vemos que, de esta manera, la rapidez para sacar número es la dimensión mejor evaluada, con un 96% de evaluaciones positivas (notas 6 y 7), seguida por usabilidad en términos generales (93%), y facilidad (91%).

**Figura 137. Evaluación del uso del tótem**

P4.2.-Que tan satisfecho quedó con: la facilidad de uso del tótem / la rapidez para sacar número/ el uso de la máquina tótem en términos generales

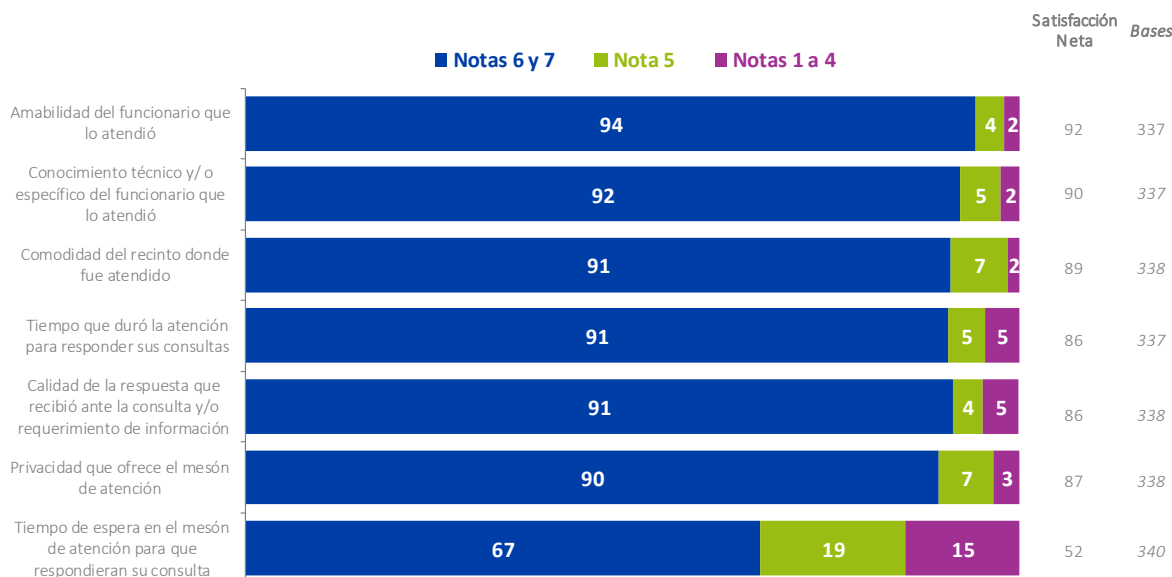


Bases: Se excluyen respuestas "no sabe, no responde"

Indagando en aspectos específicos de la atención recibida en el Módulo Isla, con relación a consultas y/o trámites que realizó allí, es posible apreciar en la Figura 123 que todos los aspectos poseen una buena evaluación.



Figura 138. Satisfacción de aspectos de la atención recibida en el Módulo Isla

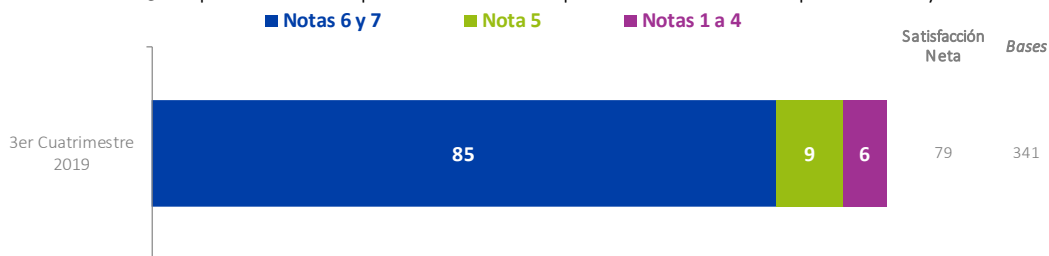


El aspecto mejor evaluado, es la amabilidad del funcionario que lo atendió, con un 94% de satisfacción, seguido por el conocimiento técnico de funcionario que lo atendió (92%), la comodidad del recinto donde fue atendido, y el tiempo que duró la atención, ambos con un 91% de satisfacción. Por el contrario, el aspecto peor evaluado es el tiempo de espera para que respondieran su consulta; esta dimensión es evaluada en un 67% con notas entre 6 y 7, 9 puntos porcentuales menos que la medición anterior.

Finalmente, en términos generales, podemos ver que la satisfacción con la atención prestada en el Módulo Isla es alta, y continúa manteniéndose sobre el 80% como ha sido la tónica en las últimas mediciones.

Figura 139. Satisfacción General con el servicio prestado

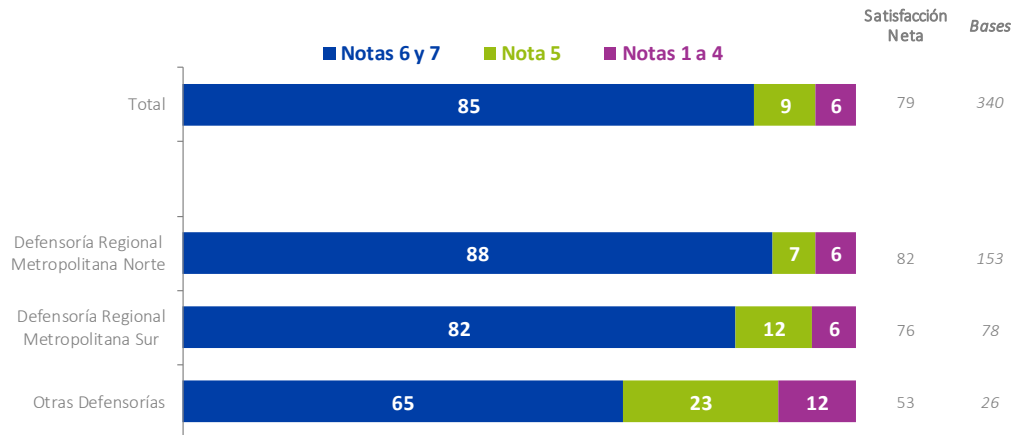
P12.- ¿Me podría indicar qué tan satisfecho quedó con la atención prestada hoy?



Al segmentar la satisfacción con la atención en el Módulo Isla según la región de origen de la causa por la que consultan (para aquellos casos donde los encuestados declaran ir a consultar por una causa en particular), podemos ver en la Figura 125, que aquellos encuestados que asisten por causas de otras defensorías distintas a las Metropolitanas, declaran niveles de satisfacción más

bajos; esto representa una diferencia respecto a la medición anterior, en donde las personas que asistían para consultar por causas de otras defensorías reportaban niveles más altos de satisfacción. Sin embargo, este resultado debe analizarse de forma precavida, ya que sólo hay 26 encuestados en esa categoría.

**Figura 140. Satisfacción General con el servicio prestado según Defensoría**  
P12.- ¿Me podría indicar qué tan satisfecho quedó con la atención prestada hoy?

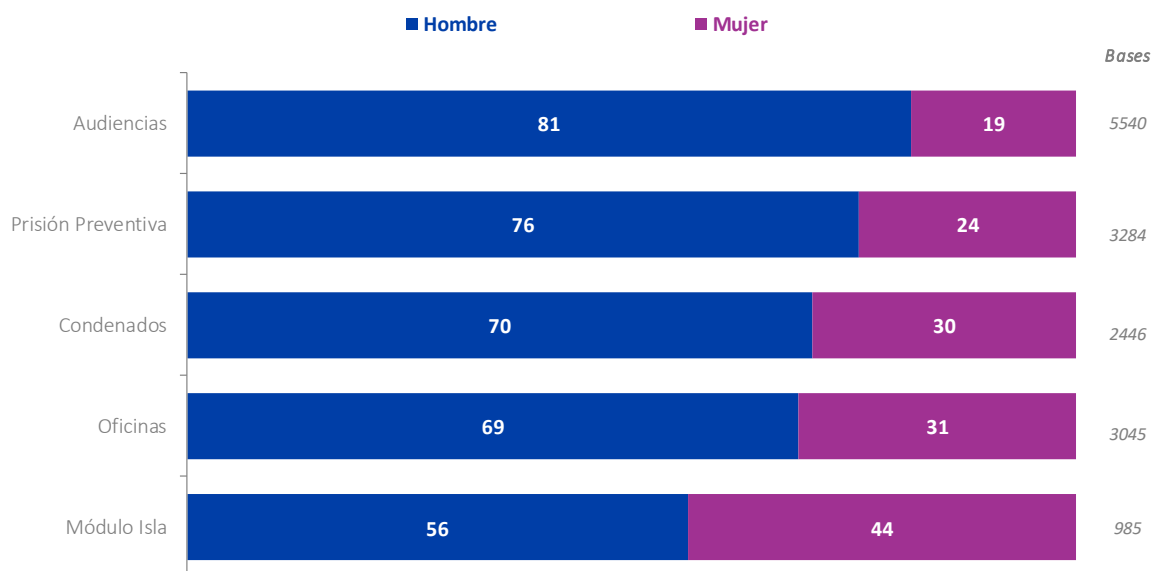


## 4. Informe de Género

Para comenzar el presente capítulo sobre informe de género, se partirá haciendo una descripción univariada de variables de identidad de género, para posteriormente dilucidar si existe alguna segmentación en la satisfacción de cada área según dichas variables.

**Figura 141. Distribución de la Muestra Según Sexo por Área (%)**

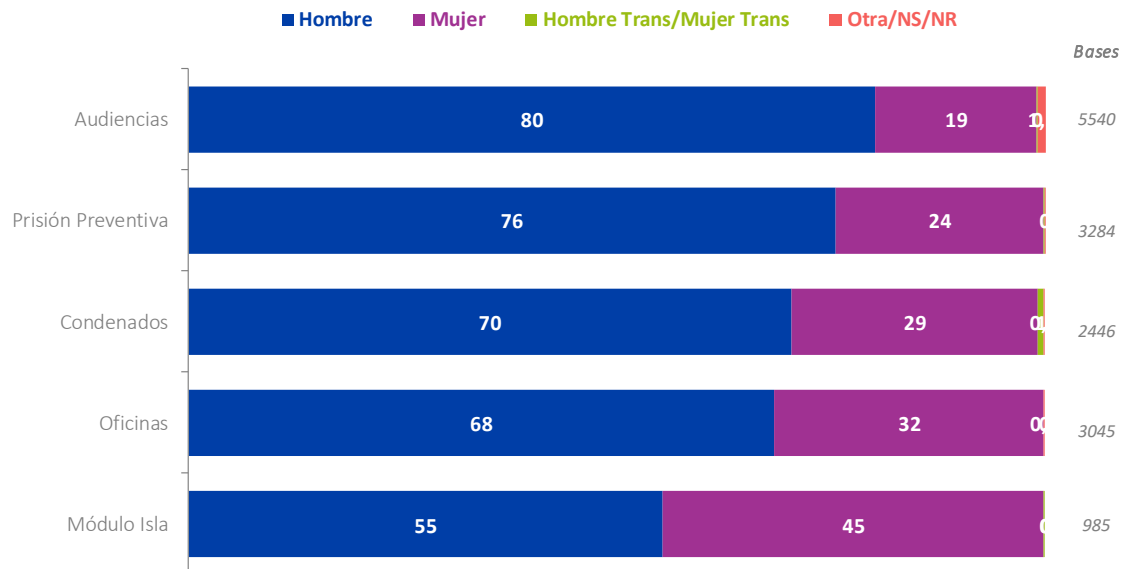
P\_SEXO.- Al momento de nacer, ¿qué sexo le asignaron en su certificado de nacimiento original?



En la figura anterior vemos que las áreas que más presencia de entrevistados hombres son Audiencias, con un 81%, y Prisión Preventiva, con un 76%. Como podría esperarse, vemos que las áreas con más presencia de mujeres son Oficinas (31%) y Módulo Isla (44%).

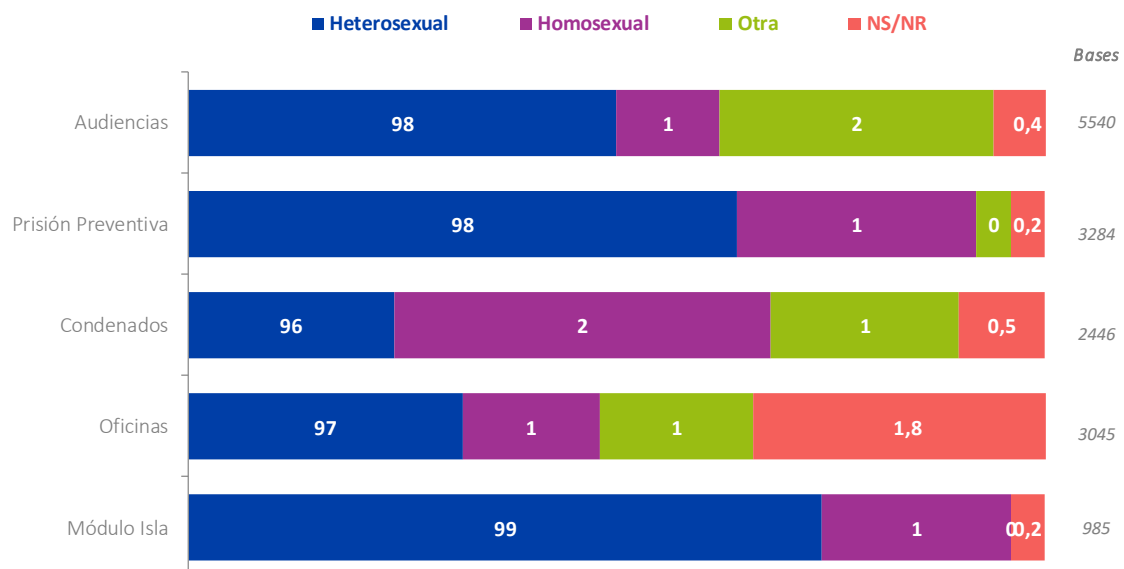
Asimismo, vemos que la identidad de género se asemeja bastante al sexo registral mostrado con anterioridad: en la próxima figura podemos ver que los porcentajes de personas que se autocalifican como trans (ya sea hombre trans o mujer trans), son muy bajas, así como personas que se identifican con otra identidad de género. El área que más encuestados trans posee es Condenados, con un 0,6%, seguida por Audiencias, Prisión Preventiva y Módulo Isla, con un 0,1%. En tanto, oficinas no posee encuestados que se identifiquen como mujer u hombre trans.

**Figura 142. Distribución de la Muestra según Identidad de Género por Área (%)**  
ID\_GENERO.- ¿Usted se considera...?



Respecto a la orientación sexual, el siguiente gráfico (el cual tiene los márgenes alterados para que se pueda apreciar de mejor forma los porcentajes bajos), muestra que nuevamente el área Condenados es aquella con más encuestados de la comunidad LGBTI, ya que un 2% de los encuestados se identifica como homosexual (gay o lesbiana).

**Figura 143. Distribución de la Muestra según Orientación Sexual por Área (%)**  
ORIENTACION.- Respecto a su orientación sexual, Usted se considera...



Ahora, correspondería determinar si es que el sexo, identidad de género, u orientación sexual poseen algún impacto sobre la satisfacción general.

Adicional a la distribución de la muestra de acuerdo con lo presentado anteriormente, incorporamos un análisis descriptivo realizando a su vez test de diferencias significativas de proporciones para identificar si éstas existen entre hombres y mujeres por pregunta<sup>1</sup>. Acá presentamos las preguntas donde se identifican diferencias significativas solamente considerando los netos de notas 1 a 4, 5 a 7 y 6+7<sup>2</sup>. Las diferencias se estiman a 0,01 y 0,05. Focalizaremos el relato en las significancias al nivel 0,01.

La tabla 30.1 presenta las diferencias estadísticas entre hombres y mujeres en el área de audiencias. Se identifican diferencias al 0,01 y al 0,05. En el caso del nivel de preparación del defensor en comparación a la preparación del Fiscal los hombres evalúan significativamente mejor al 0,01 (es decir una estimación mucho más rigurosa) que las mujeres en el neto 5 a 7, mientras que las mujeres evalúan en proporción más en notas 1 a 4 que los hombres, siendo esta diferencia estadísticamente significativa al 0,01. Asimismo, respecto de la evaluación sobre la información que entregó el Defensor sobre la resolución o instancias a seguir de la causa, luego de terminada su audiencia se produce la misma tendencia que en el atributo anterior, con niveles de significancia al 0,01. El mismo fenómeno ocurre en la evaluación sobre la información de contacto que le entregó el Defensor para futuras consultas sobre su causa. Finalmente tanto la evaluación sobre la información disponible sobre los lugares o personas donde puede dirigirse para pedir información adicional de su causa y la evaluación sobre la información disponible sobre la ubicación de las oficinas de la Defensoría Penal Pública es evaluada significativamente mejor por los hombres en el neto 6 a 7 que las mujeres, mientras que las mujeres en notas 1 a 4 evalúan en mayor proporción y de manera significativa que los hombres, siendo en ambos casos la diferencia significativa al 0,01.

**Tabla 30.1. Diferencias estadísticas de proporciones Audiencia 2019**

		Audiencia	
		Hombres	Mujeres
Satisfacción con la forma en que el defensor le presentó su causa al juez en comparación a lo que usted le propuso	NET 6+7	76,1	73,7
	NET 5 a 7	89,0	86,5
	NET 1 a 4	11	13,5
La información que el Defensor le dio sobre las decisiones que el juez tomó en su caso, en especial la que determinó su prisión preventiva/internación provisoria	NET 6+7	76	75,4
	NET 5 a 7	88,8	85,7
	NET 1 a 4	11,2	14,3
El nivel de preparación de su defensor en comparación a la preparación del Fiscal	NET 6+7	76,2	74,4
	NET 5 a 7	87,9	84,6
	NET 1 a 4	12,1	15,4
En relación con el desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con él?	NET 6+7	77	75,5
	NET 5 a 7	88,9	86,4
	NET 1 a 4	11,1	13,6
La información que le entregó el Defensor respecto de	NET 6+7	79,1	76,9

<sup>1</sup> Solo se realizan este tipo de estimaciones ya que realizar estas inferencias con pocos casos pueden entregar resultados distorsionados.

<sup>2</sup> Para un análisis se adjunta un Excel con todas las preguntas procesadas identificando las variables en que no se identifican diferencias significativas en los netos mencionados.

la resolución o instancias a seguir de su causa, luego de terminada su audiencia	NET 5 a 7	90,4	87,3
	NET 1 a 4	9,6	12,7
La información que le entregó el Defensor respecto de las obligaciones impuestas por el juez en su resolución y consecuencias	NET 6+7	78,1	77,3
	NET 5 a 7	89,7	87
	NET 1 a 4	10,3	13,0
La información de contacto que le entregó el Defensor para futuras consultas sobre su causa	NET 6+7	76,9	74,7
	NET 5 a 7	88,3	84,6
	NET 1 a 4	11,7	15,4
La disposición del Defensor para responder a sus dudas o consultas sobre su caso	NET 6+7	78,6	75,5
	NET 5 a 7	89,4	86,9
	NET 1 a 4	10,6	13,1
La información disponible sobre los lugares o personas donde puede dirigirse para pedir información adicional de su causa	NET 6+7	77,2	75,3
	NET 5 a 7	88,1	84,8
	NET 1 a 4	11,9	15,2
La información disponible sobre la ubicación de las oficinas de la Defensoría Penal Pública	NET 6+7	77,1	74,2
	NET 5 a 7	88,0	84,5
	NET 1 a 4	12	15,5
La información disponible sobre los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública	NET 6+7	75,9	73,6
	NET 5 a 7	86,8	84,2
	NET 1 a 4	13,2	15,8
La claridad de lo que debe cumplir (cómo, cuando y dónde)	NET 6+7	79,2	76,4
	NET 5 a 7	89,7	86,8
	NET 1 a 4	10,3	13,2
Pensando en general, en todos los elementos de la información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia que hemos revisado, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con dicha información en general?	NET 6+7	77,8	76,5
	NET 5 a 7	89,3	86,9
	NET 1 a 4	10,7	13,1

La tabla 30.2 presenta las diferencias estadísticas entre hombres y mujeres en el área de condenados. También se identifican diferencias al 0,01 y al 0,05. En el caso del conocimiento y la preparación que tiene el abogado las mujeres evalúan significativamente mejor al 0,01 que los hombres en el neto 6+7. Respecto de la importancia que el abogado les ha dado a las solicitudes de los condenados, las mujeres vuelven a evaluar significativamente mejor (0,01) que los hombres aunque esta vez en el neto 5 a 7, mientras que los hombres en notas 1 a 4 evalúan significativamente (0,01) más que las mujeres en este atributo. El mismo fenómeno ocurre en la evaluación sobre la capacidad del abogado para considerar las propuestas de los condenados y de realizar actividades conforme a ellas y en la capacidad para explicar al condenado por qué no han de considerarse sus propuestas en sus solicitudes, donde las mujeres evalúan significativamente más en notas 5 a 7 y los hombres más en notas 1 a 4. Respecto del trato cortés y respetuoso en las visitas del abogado (El respeto y cortesía en el trato hacia el condenado) las mujeres evalúan significativamente mejor en notas 6+7 que los hombres.

Finalmente tanto en el tiempo que demoró en tramitar la gestión del condenado el abogado, la satisfacción general con el abogado y la satisfacción del condenado con el resultado de las gestiones realizadas por el abogado penitenciario es evaluada significativamente mejor por las mujeres en el neto 6 a 7 que los hombres, siendo en todos los casos la diferencia significativa al 0,01.

**Tabla 30.2 Diferencias estadísticas de proporciones Condenados 2019**

		Condenados	
		Hombres	Mujeres
Satisfacción Abogado Penitenciario	NET 6+7	57,1	61,1
	NET 5 a 7	77,1	84,9
	NET 1 a 4	22,9	15,1
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: El conocimiento y la preparación que tiene sobre su caso (conocimiento de su caso, de su conducta durante su condena, de sus necesidades, de su situación familiar, etc.)	NET 6+7	63	71,8
	NET 5 a 7	81	88,2
	NET 1 a 4	19,0	11,8
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: La importancia que le ha dado a sus solicitudes	NET 6+7	60,3	73,3
	NET 5 a 7	76,7	82,9
	NET 1 a 4	23,3	17,1
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas	NET 6+7	61,6	71,0
	NET 5 a 7	77,2	83,8
	NET 1 a 4	22,8	16,2
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: La capacidad para explicarle por qué no han de considerarse sus propuestas en sus solicitudes	NET 6+7	60,4	73,3
	NET 5 a 7	75,1	81,9
	NET 1 a 4	24,9	18,1
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: La calidad y experiencia profesional	NET 6+7	70,5	80,9
	NET 5 a 7	84,5	89
	NET 1 a 4	15,5	11
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: El trato cortés y respetuoso en las visitas (El respeto y cortesía en el trato hacia usted)	NET 6+7	82	87,4
	NET 5 a 7	91,3	93,7
	NET 1 a 4	8,7	6,3
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: 7. La claridad del lenguaje (si le entiende o no)	NET 6+7	80	89,5
	NET 5 a 7	91,6	95
	NET 1 a 4	8,4	5
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: 8. La información que le entregó acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones	NET 6+7	71,2	79,9
	NET 5 a 7	85	88,7
	NET 1 a 4	15	11,3
ABOGADO...Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente: 9. El tiempo que demoró en tramitar su gestión	NET 6+7	57,5	65,1
	NET 5 a 7	73,8	77,7
	NET 1 a 4	26,2	22,3
Nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él ABOGADO?	NET 6+7	64,9	73,3
	NET 5 a 7	80,6	88,1
	NET 1 a 4	19,4	11,9
¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el	NET 6+7	64,4	71,6

RESULTADO de las gestiones realizadas por el abogado penitenciario?	NET 5 a 7	79,6	84,7
	NET 1 a 4	20,4	15,3

La tabla 30.3 presenta las diferencias estadísticas entre hombres y mujeres en el área de prisión preventiva. También se identifican diferencias al 0,01 y al 0,05. Hay 5 atributos donde se identifican diferencias significativas al 0,01 y que relatamos a continuación. En relación con la satisfacción con el desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal) los hombres evalúan significativamente mejor que las mujeres en notas 5 a 7 y en notas 1 a 4 las mujeres evalúan significativamente más en comparación a los hombres. Sobre la importancia que le ha dado el Abogado Defensor al caso (incluyendo las actividades realizadas desde su prisión preventiva/internación provisoria: diligencias investigativas, peticiones judiciales, etc.) las mujeres evalúan significativamente mejor que los hombres en el neto 6+7. Mismo fenómeno ocurre en los últimos tres atributos que presentan diferencias significativas al 0,01 donde el atributo “paciencia para explicar y aclarar dudas, en especial las referidas a la privación de libertad del usuario”, la calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor y la satisfacción sobre el desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la última visita en la Prisión Preventiva (Internación Provisoria), las mujeres evalúan significativamente mejor que los hombres en el neto 6+7.

**Tabla 30.3 Diferencias estadísticas de proporciones Prisión Preventiva 2019**

		Prisión Preventiva	
		Hombres	Mujeres
¿Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con ella?	NET 6+7	48,5	47,6
	NET 5 a 7	71,1	63,3
	NET 1 a 4	28,9	36,7
En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?	NET 6+7	43,4	44,5
	NET 5 a 7	62,9	57,9
	NET 1 a 4	37,1	42,1
La importancia que le ha dado el Abogado Defensor a su caso (incluyendo las actividades realizadas desde su prisión preventiva/internación provisoria: diligencias investigativas, peticiones judiciales, etc.)	NET 6+7	55,2	59,5
	NET 5 a 7	72,5	73,3
	NET 1 a 4	27,5	26,7
La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas, en especial las referidas a su privación de libertad	NET 6+7	60,2	64,4
	NET 5 a 7	76,7	76,9
	NET 1 a 4	23,3	23,1
La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas o explicarle por qué no han de realizarse	NET 6+7	54,9	62,3
	NET 5 a 7	73,6	76,3
	NET 1 a 4	26,4	23,7
La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	NET 6+7	63,9	67,9
	NET 5 a 7	79	79
	NET 1 a 4	21	21
En relación al desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la ÚLTIMA visita en su Prisión Preventiva (Internación Provisoria), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?	NET 6+7	63,2	67,3
	NET 5 a 7	81,4	80,9
	NET 1 a 4	18,6	19,1



Finalmente la tabla 30.4 presenta las diferencias estadísticas entre hombres y mujeres en el área de oficinas. También se identifican diferencias al 0,01 y al 0,05. Hay solo 1 atributo donde se identifican diferencias significativas al 0,01 que corresponde a la satisfacción con la comodidad de la oficina, donde las mujeres evalúan significativamente mejor que los hombres en relación a las notas 6+7. El resto de las diferencias identificadas son al 0,05 donde en 2 de los 2 atributos restantes, las mujeres evalúan significativamente mejor que los hombres, en específico en la satisfacción sobre las condiciones físicas y ambientales de la oficina del abogado y las condiciones de privacidad en que se realizó la entrevista con el abogado. En la satisfacción con la claridad de la señalización de la oficina, las mujeres evalúan significativamente más en el net 1 a 4 y los hombres lo hacen más en notas 5 a 7, todas diferencias al 0,05.

**Tabla 30.4 Diferencias estadísticas de proporciones Oficina 2019**

		Oficinas	
		Hombres	Mujeres
Que tan satisfecho quedó con: La claridad de la señalización de la Oficina	NET 6+7	89,8	89,7
	NET 5 a 7	97,1	95,6
	NET 1 a 4	2,9	4,4
Que tan satisfecho quedó con: La comodidad de la Oficina	NET 6+7	89,6	92,4
	NET 5 a 7	97	97,5
	NET 1 a 4	3	2,5
Que tan satisfecho quedó con: Las condiciones físicas y ambientales de la oficina del abogado	NET 6+7	94,1	95,9
	NET 5 a 7	98,4	98,5
	NET 1 a 4	1,6	1,5
Que tan satisfecho quedó con: Las condiciones de privacidad en que se realizó entrevista con el abogado	NET 6+7	93,3	95,6
	NET 5 a 7	97,3	98,2
	NET 1 a 4	2,7	1,8

En conclusión se puede destacar las diferencias que existen entre hombres y mujeres donde por área se perciben diferencias altamente significativas dando cuenta de que las percepciones entre los hombres y mujeres son particularmente distintas y diversas a la hora de evaluar la satisfacción en distintos atributos.

Adicionalmente al análisis anterior, complementamos el análisis de género con una estimación de regresiones lineales múltiples. En la siguiente tabla se aprecia la estimación de un modelo de regresión para la satisfacción general en el área audiencias. Dentro de la selección de variables de género, se añadió también si ha sufrido discriminación dentro de la prestación del servicio (PD1), si ha tenido problemas (P17\_1), y si tuvo o no entrevista previa (P3\_1 para audiencias programadas, P3\_1CD para controles de detención). Vemos que las variables que resultan estadísticamente significativas ( $p < 0,005$ ) para explicar la satisfacción general en dicha área son la discriminación: aquellos que declaran no haberse sentido discriminados presentan un nivel de satisfacción 1,8 puntos más alta que aquellos que sí declaran haberse sentido discriminados; la existencia de problemas: aquellos que declaran no haber tenido problemas poseen niveles de satisfacción 1,9 puntos porcentuales más alto que aquellos que declaran sí haber tenido problemas; y por último el

haber tenido entrevista previa: aquellos que sí tuvieron entrevista previa a la audiencia poseen 0,393 puntos porcentuales más de satisfacción que aquellos que declaran no haber tenido entrevista previa. Para realizar un chequeo, se realizaron pruebas estadísticas adicionales las cuales indicaron que no existe impacto entre variables de género y la existencia de discriminación o problemas, pero sí hay una alta correlación entre discriminación y problemas.

**Tabla 31. Modelo de regresión para Satisfacción General Audiencias**

P19.- Satisfacción General Audiencias	Coef.	Std. Err.	P>t
Intercepto	227,95	0,117	0,000
Sexo Femenino	-0,057	0,040	0,153
Identidad de Género	-0,001	0,003	0,787
Orientación Sexual	-0,001	0,002	0,505
PD1.- Discriminación			
No	1,846	0,085	0,000
P17_1.- Ha tenido problemas			
No	1,916	0,106	0,000
P3_1 + P3_1CD			
Ha tenido entrevista previa	0,393	0,031	0,000
N = 5487			
R Cuadrado = 0,186			

Para el caso de Prisión Preventiva, vemos que igualmente las variables relacionadas al género no resultan significativas, pero nuevamente resultan importantes las de discriminación, si ha tenido o no problemas con el contacto con el Defensor durante la prisión preventiva, y si ha tenido entrevista con el Defensor durante su prisión preventiva.

**Tabla 32. Modelo de regresión para Satisfacción General Prisión Preventiva**

P35.- Satisfacción General Prisión Preventiva	Coef.	Std. Err.	P>t
Intercepto	1,305	0,232	0,000
Sexo Femenino	-0,030	0,199	0,879
Identidad de Género	0,178	0,192	0,353
Orientación Sexual	0,002	0,005	0,619
PD1.- Discriminación			
No	1,451	0,080	0,000
P30_2.- Ha tenido problemas con contacto con Defensor durante PP			
No	1,593	0,089	0,000
P13_1.- Entrevista durante PP			

Ha tenido entrevista durante PP	1,195	0,098	0,000
N = 3169			
R Cuadrado = 0,262			

En Condenados, podemos ver que el panorama se replica; no obstante, identidad de género aparece como significativo (en el límite de la significancia). Al abrir por categorías, vemos que es sólo la categoría “otros” que aparece como significativa en relación a la categoría de referencia a hombres, y como tan solo son 4 casos, no se pueden emitir conclusiones robustas frente a esto.

**Tabla 33. Modelo de regresión para Satisfacción General Condenados – Abogado Penitenciario**

P21_1.- Satisfacción General Defensor Penitenciario	Coef.	Std. Err. t	P>t
Intercepto	3,540	0,228	0,000
Sexo Femenino	-0,278	0,223	0,212
Identidad de Género	0,565	0,202	0,005
Orientación Sexual	0,003	0,006	0,611
P26_2.- Discriminación			
No	1,020	0,105	0,000
P7.- Solicitudes			
Le han aprobado solicitudes	0,818	0,137	0,000
N = 1894			
R Cuadrado = 0,074			

Sí resulta interesante que, al analizar la satisfacción según si le han aprobado o no alguna solicitud, vemos que la aprobación de solicitudes resulta significativa, y que aquellos individuos que declaran que se les ha aprobado una solicitud muestran niveles de satisfacción 0,8 puntos porcentuales más altos en comparación al grupo de referencia de aquellos que no poseen solicitudes aprobadas.

Finalmente, para el caso de Oficinas, vemos la misma tendencia, pero adicionalmente resulta significativa la variable de si se entrevista o no periódicamente con su abogado defensor: aquellas personas que afirman que sí se entrevistan periódicamente con su abogado declaran niveles de satisfacción 0,06 puntos porcentuales más altos que aquellos que declaran lo contrario. Al igual que en los casos anteriores, la discriminación y el haber tenido problemas resultan significativos.

**Tabla 34. Modelo de regresión para Satisfacción General Atención en oficinas**

P29.- Satisfacción General Atención en Oficinas	Coef.	Std. Err.	P>t
Intercepto	4,593	0,183	0,000
Sexo Femenino	-0,071	0,039	0,067
Identidad de Género	0,002	0,006	0,723
Orientación Sexual	0,000	0,001	0,532
PD1.- Discriminación			

No	1,504	0,142	0,000
P17.- Problemas antes de realizar visita a Oficina			
No	0,598	0,127	0,000
P11.- Se entrevista periódicamente con Abogado Defensor			
Si	0,064	0,030	0,033
N = 1944			
R Cuadrado = 0,072			

En definitiva, a partir de la información aquí presentada podemos argumentar que no existen diferencias significativas por género en los niveles de satisfacción en todas las áreas, y tampoco el género, ni la orientación sexual, resultan relevantes para explicar los niveles de satisfacción.

## 5. Análisis Estadístico

### 5.1. Ecuaciones estructurales

#### 5.1.1. Tribunales

Se estimó un modelo de ecuaciones estructurales utilizando como variable dependiente la pregunta P19 “Considerando todos los aspectos conversados hasta ahora, en relación con la entrevista y preparación del caso con el defensor, el desarrollo, resultado de las audiencias, y la información posterior entregada por el defensor, ¿qué tan satisfecho quedó con el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública?”. Se utilizaron cuatro factores, entre los que se encuentran:

- Entrevista previa
- Desarrollo de la audiencia
- Post-audiencia
- Problemas

Las preguntas incluidas en cada factor se detallan en la tabla a continuación:

**Tabla 35. Preguntas modelo Ecuación Estructural – Tribunales**

Pregunta	Código	Factor
P3_1.- Antes de la audiencia (programada o control), ¿tomó contacto con algún Abogado Defensor?	P3_1	F1
P3_1CD.- Antes de la audiencia, ¿tomó contacto con algún Abogado de la Defensoría?	P3_1CD	F1
P6.- 1.- Le tomó sus datos personales	P6_1	F1
P6.- 2.- Le solicitó sus datos de contacto	P6_2	F1
P6.- 3.- Le informó que eventualmente podía ser otro su abogado defensor definitivo	P6_3	F1
P6.- 1.- Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor si no estaba conforme	P6_4	F1
P6.- 5.- Le entregó copia de la Ficha de entrevista que llenó el Defensor	P6_5	F1
P6.- 6.- Le informó sobre el sistema de cobro de aranceles, esto es que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado	P6_6	F1
P7.1.- Le preguntó si sabía o conocía el motivo por el cual Ud. fue o está hoy acá en esta audiencia	P7_1	F1
P7.2.- Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que Ud. podría aportar.	P7_2	F1
P7.3.- Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir como seguía su caso.	P7_3	F1
P7.4.- Le expuso sus derechos como imputado	P7_4	F1
P7.5.- Le informó que tenía derecho a un juicio oral	P7_5	F1
P7.6.- Le informó que podía interponer un recurso en caso de NO quedar satisfecho con la resolución de su causa	P7_6	F1
P7.7.- Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva o con otra medida cautelar	P7_7	F1
P7.8.- Le informó que era posible que lo citaran a una nueva audiencia	P7_8	F1
P7.9.- Le informó que era posible que lo citaran a una nueva audiencia	P7_9	F1
P7.10.- Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	P7_10	F1
P7.11.- Le preguntó qué estrategia de defensa Ud. prefería respecto de su casos	P7_11	F1
P7.12.- Le informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	P7_12	F1
P7.13.- Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	P7_13	F1
P7.14.- Le entregó toda la información que necesitaba	P7_14	F1
P7.15.- Le informó que en una próxima audiencia era posible que asistiera otro abogado defensor	P7_15	F1
P7.16.- Le dio la fecha de la siguiente audiencia judicial en su causa	P7_16	F1
P8.- Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor ANTES DE ESTA AUDIENCIA, nos podría indicar ¿qué tan	P8	F1

satisfecho quedó con ella?		
P8_3.- Considerando el tiempo que duró la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?	P8_3	F1
P11.1. Disposición a aclarar sus dudas respecto a los cargos que le formularon, los antecedentes que se usaron en su contra y en aclararle sus dudas en general.	P11_1	F2
P11.2. La forma en que el defensor le presentó su causa al juez en comparación a lo que usted le propuso	P11_2	F2
P11. La consideración y mención de parte del Defensor, de todo lo que era importante en su caso.	P11_3	F2
P11. El nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa.	P11_4	F2
P11. La información que el Defensor le dio sobre las decisiones que el juez tomó en su caso, en especial la que determinó su prisión preventiva/internación provisoria	P11_5	F2
P11. El nivel de compromiso del Defensor con usted y su causa	P11_6	F2
P11.7. El nivel de preparación de su defensor en comparación a la preparación del Fiscal	P11_7	F2
12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal),, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con él?	P12	F2
16.- Pensando en general, en todos los elementos de la información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia que hemos revisado, ¿qué tan satisfecho quedó con dicha información en general?	P16	F3
P15.8. La claridad de lo que debe cumplir (cómo, cuándo y dónde)	P15_8	F3
P15.7. La información disponible sobre los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	P15_7	F3
P15.6. La información disponible sobre la ubicación de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	P15_6	F3
P15.5. La información disponible sobre los lugares o personas donde puede dirigirse para pedir información adicional de su causa	P15_5	F3
P15.4. La disposición del Defensor para responder a sus dudas o consultas sobre su caso.	P15_4	F3
P15.3. La información de contacto que le entregó el Defensor para futuras consultas sobre su causa	P15_3	F3
P15.2. La información que le entregó el Defensor respecto de las obligaciones impuestas por el juez en su resolución y consecuencias del incumplimiento de éstas	P15_2	F3
P15.1. La información que le entregó el Defensor respecto de la resolución o instancias a seguir de su causa, luego de terminada su audiencia.	P15_1	F3
P17_1.- Durante el desarrollo de la Audiencia o en el contacto con su Defensor previo a la Audiencia ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?	P17_1	F4
PD1.- Durante el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, ¿Ud. se ha sentido discriminado?	PD1	F4

En la siguiente tabla se presentan los resultados del modelo de ecuaciones estructurales.

**Tabla 36. Resultado modelo de ecuación estructural Tribunales**

Factor	Estimación	E.E.	Valor-P	IMPACTO
Entrevista previa	0,271	0,055	***	5,92%
Desarrollo de la audiencia	0,368	0,008	***	8,04%
Post-audiencia	0,537	0,009	***	11,73%
Problemas	-3,401	0,308	***	74,31%

Podemos ver que el reporte de problemas es el factor que explica el 74,3% de la varianza en la variable dependiente. Esto resulta aún más importante si tenemos en cuenta que en dicho factor sólo se incluyeron dos preguntas: la P17\_1 “Durante el desarrollo de la audiencia o en el contacto con su abogado defensor previo a la audiencia, ¿se ha presentado algún problema con el servicio?” y PD1 “Durante el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, ¿se ha sentido discriminado?”. Estos dos factores son cruciales a la hora de explicar la satisfacción con el servicio provisto por la Defensoría Penal Pública en Tribunales, y por lo mismo es necesario tener en cuenta que si se pretende mejorar el servicio en esta área, hay que poner especial foco en potenciales problemas

antes o durante la audiencia, y también en el trato que posee el imputado con el abogado defensor, instando a evitar tratos discriminadores.

### 5.1.2. Centros de Detención

Se estimó un modelo de ecuaciones estructurales utilizando como variable dependiente la pregunta P35 “Nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto”. Se utilizaron seis factores, entre los que se encuentran:

- Entrevista previa a la audiencia de decreto de prisión preventiva
- Audiencia de decreto prisión preventiva
- Experiencia durante la prisión preventiva
- Solicitud de diligencias y gestiones
- Nivel de agencia del imputado
- Problemas

Las preguntas incluidas en cada factor se detallan en la tabla a continuación:

**Tabla 37. Preguntas modelo Ecuación Estructural – Centros de Detención**

Pregunta	Código	Factor
P4_1.- Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido	P4_1	F1
P4_2.- Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que Ud. podría aportar.	P4_2	F1
P4_3.- Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa, en especial para discutir la prisión preventiva/internación provisoria	P4_3	F1
P4_4.- Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva/internación provisoria	P4_4	F1
P4_5.- Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	P4_5	F1
P4_7.- Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	P4_7	F1
P4_8.- Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	P4_8	F1
P4_9.- El defensor le informó que podía cambiar su abogado defensor	P4_9	F1
P5.- ¿Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con ella?	P5	F1
P7.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?	P7	F1
P8.- ¿Cree usted que su actual situación sería distinta si hubiera tenido una entrevista o conversación con el Abogado Defensor antes de la Audiencia donde quedó en prisión preventiva?	P8	F1
P10.- ¿contó el Abogado Defensor (el que estuvo en la audiencia) con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia en que se discutió y luego se decretó su Prisión Preventiva (o Internación Provisoria)?	P10	F2
P11_1.- Disposición a aclarar sus dudas respecto a la causa en la que se decretó su prisión preventiva	P11_1	F2
P11_2.- La forma en que el defensor le presentó su causa al juez en comparación a lo que usted le propuso	P11_2	F2
P11_3.- La consideración y mención de parte del Defensor de todo lo que era importante en su caso.	P11_3	F2
P11_4.- El nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa	P11_4	F2
P11_5.- La información que el Defensor le dio sobre las decisiones que el juez tomó en su caso, en especial la que determinó su prisión preventiva (internación provisoria)	P11_5	F2
P11_6.- El nivel de compromiso del Defensor con usted y su causa	P11_6	F2
P11_7.- El nivel de preparación de su Defensor en comparación a la preparación del Fiscal	P11_7	F2
P12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?	P12	F2
P26_1.- ¿Usted le entiende a su abogado defensor cuando le explica detalles de su causa?	P26_1	F3
P26.- En relación al desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la ÚLTIMA visita en su Prisión Preventiva (Internación Provisoria), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?	P26	F3
P25g.- La claridad del lenguaje que utiliza para hablar con usted	P25_7	F3
P25f.- El respeto y cortesía en el trato hacia usted	P25_6	F3
P25e.- La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	P25_5	F3
P25d.- La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas o explicarle por qué no han de realizarse	P25_4	F3
P25c.- La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas, en especial las referidas a su privación de libertad	P25_3	F3

P25b.- La importancia que le ha dado el Abogado Defensor a su caso (incluyendo las actividades realizadas desde su prisión preventiva/internación provisoria: diligencias investigativas, peticiones judiciales, etc.)	P25_2	F3
P25a.- El conocimiento y la preparación que tiene su Abogado Defensor sobre su caso (conocimiento de la investigación, de la estrategia jurídica, etc.)	P25_1	F3
P23J.- El abogado ha revisado con Ud. su carpeta de investigación	P23_10	F3
P23I.- El abogado le ha entregado copia de su carpeta	P23_9	F3
P23H.- ¿El defensor las ha tomado en cuenta?	P23_8	F3
P23G.- ¿Usted le ha hecho solicitudes a su defensor sobre sus condiciones actuales?	P23_7	F3
P23F.- ¿Le ha pedido su opinión para elegir la alternativa que le parece más adecuada?	P23_6	F3
P23E.- ¿El Defensor le ha informado sobre las consecuencias jurídicas que puede tener para ud. esta investigación penal?	P23_5	F3
P23D.- ¿El defensor le ha explicado las alternativas que tiene para su defensa?	P23_4	F3
P23C.- ¿Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar?	P23_3	F3
P23B.- ¿El Defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra?	P23_2	F3
P23A.- ¿El defensor le informó sobre por qué el juez decretó la Prisión Preventiva (Internación Provisoria)?	P23_1	F3
P22.- En esa(s) visita(s), la(s) conversación(es) con el Abogado Defensor han sido...	P22	F3
P20_2.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho está con el cumplimiento de la frecuencia de visitas?	P20_2	F3
P19.- Considerando el tiempo que duraron esa(s) visitas del Abogado Defensor, ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?	P19	F3
P18.- ¿Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?	P18	F3
P14.- ¿El Abogado Defensor que lo vino a ver en la última visita es el mismo que estuvo en la audiencia en que se decretó su prisión preventiva?	P14	F3
P13_1.- Durante su prisión preventiva, ¿ha tenido entrevista con su abogado defensor?	P13_1	F3
P24.- ¿Usted le ha solicitado al defensor realizar alguna diligencia de investigación en su causa?	P24	F4
P24_2.- ¿El abogado defensor gestionó su solicitud respecto a su causa?	P24_2	F4
P29_2.- ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el resultado de las gestiones realizadas por el abogado defensor?	P29_2	F4
P27.- ¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado obtener la información que necesitaba?	P27	F5
P28.- ¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado plantear sus dudas y peticiones?	P28	F5
PD_1.- Durante el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, ¿Ud. se ha sentido discriminado?	PD_1	F6
P30_2.- En el contacto con su Defensor durante su Prisión Preventiva ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?	P30_2	F6
P30_1.- Durante el desarrollo de la audiencia donde se decretó la prisión preventiva, ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?	P30_1	F6

En la siguiente tabla se presentan los resultados del modelo de ecuaciones estructurales. Es posible apreciar que los factores “audiencia de decreto prisión preventiva” y “experiencia durante la prisión preventiva” explican del 95,6% de la varianza de la variable dependiente “satisfacción general”. Ameritaría ver, de forma específica, cuál es el impacto de cada variable incluida en cada uno de los dos factores.

**Tabla 38. Resultado modelo de ecuación estructural Centros de Detención**

Factor	Estimación	E.E.	Valor-P	IMPACTO
Entrevista previa a la audiencia de decreto PP	0,098	0,057	0,084	1,0%
Audiencia de decreto PP	2,086	0,096	***	19,6%
Experiencia durante PP	2,937	0,088	***	76,0%
Solicitud de diligencias y gestiones	-0,004	0,012	0,752	0,1%
Nivel de agencia de imputado	0,002	0,002	0,274	1,7%
Problemas	-2,162	0,206	***	1,7%



## 5.2. Árbol de decisión CHAID

El árbol de decisión (también conocido como árbol de clasificación) es una técnica de análisis estadístico multivariado que clasifica casos en grupos y pronostica valores de una variable dependiente (en nuestro caso, satisfacción global) en función de valores de variables independientes, las que operan como predictores.

También se utilizaron una serie de variables sociodemográficas de control, tales como estado civil, sexo, edad, y etnia.

### 5.2.1. Árbol de decisión CHAID – Área Audiencias

Tanto para Control de detención como para Audiencias Programadas, se utilizó como variable dependiente a explicar la satisfacción global con los servicios prestados por el abogado defensor de la Defensoría Penal Pública, y como variables independientes una serie de acciones realizadas (o no realizadas) por el abogado defensor en el desarrollo de la entrevista previa a la audiencia y preparación de la defensa.

- Variable dependiente: **P19.- Considerando todos los aspectos conversados, ¿qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por el Abogado Defensor de la Defensoría Penal Pública?**
- Variables independientes introducidas al modelo:

6.	En la entrevista que Ud. sostuvo con el Abogado Defensor, éste registró y entregó la siguiente información:
6.1	Le tomó sus datos personales
6.2	Le solicitó sus datos de contacto
6.3	Le informó que eventualmente podía ser otro su abogado defensor definitivo
6.4	Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor si no estaba conforme
6.5	Le entregó copia de la Ficha de entrevista que llenó el Defensor
6.6	Le informó sobre el sistema de cobro de aranceles, esto es, que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado
7.	En la preparación de la defensa, el Defensor le expuso los siguientes temas:
7.1	Le preguntó si sabía o conocía el motivo por el cual Ud. fue o está hoy acá en esta audiencia
7.2	<b>Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que Ud. podría aportar.</b>
7.3	Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir como seguía su caso.
7.4	Le expuso sus derechos como imputado
7.5	Le informó que tenía derecho a un juicio oral
7.6	Le informó que podía interponer un recurso en caso de NO quedar satisfecho con la resolución de su causa
7.7	Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva o con otra medida

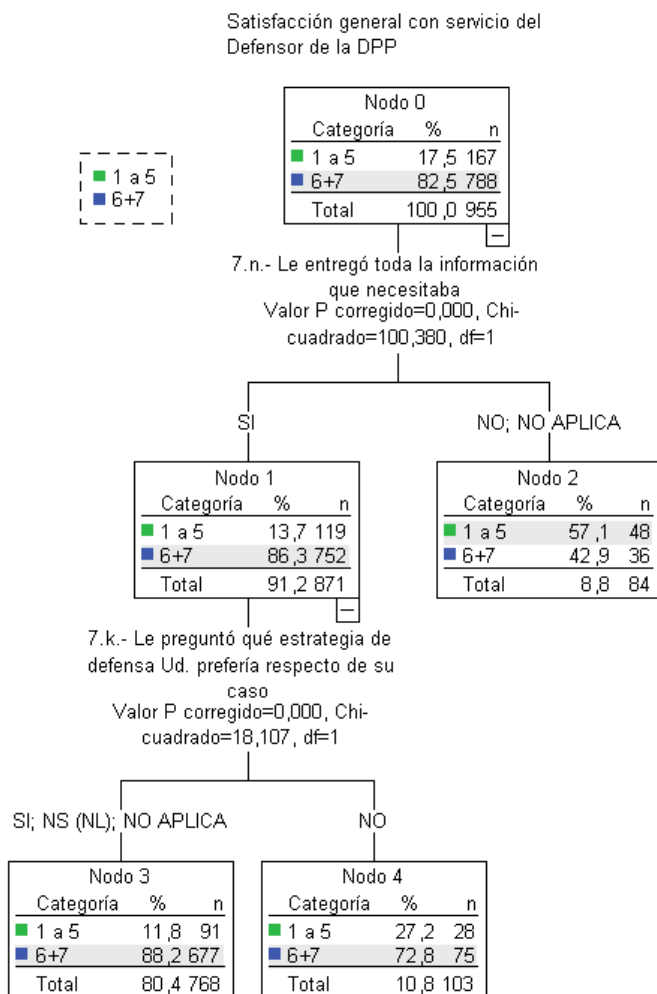
	cautelar	
7.8	<b>Le informó que era posible establecer salidas alternativas</b>	
7.9	Le informó que era posible que lo citaran a una nueva audiencia	
7.10	Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	
7.11	<b>Le preguntó qué estrategia de defensa Ud. prefería respecto de su caso</b>	
	<b>Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían</b>	
7.12	<b>Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.</b>	
7.13	<b>Le entregó toda la información que necesitaba</b>	
7.14	<b>Le entregó toda la información que necesitaba</b>	<b>Le entregó toda la información que necesitaba</b>
7.15	Le informó que en una próxima audiencia era posible que asistiera otro abogado defensor	
7.16	<b>Le dio la fecha de la siguiente audiencia judicial en su causa</b>	

Para el modelo de Control de detención, se marcan en gris en la tabla aquellas variables que el modelo identificó como mejores predictores de la variable dependiente (satisfacción global).

Para el modelo de Audiencias Programadas, se marcan en verde en la tabla las variables que resultaron ser los mejores predictores de la satisfacción global.

En el diagrama de árbol dichas variables aparecen de forma jerárquica, quedando en la primera posición aquella variable que resultó ser el mejor predictor de la satisfacción global.

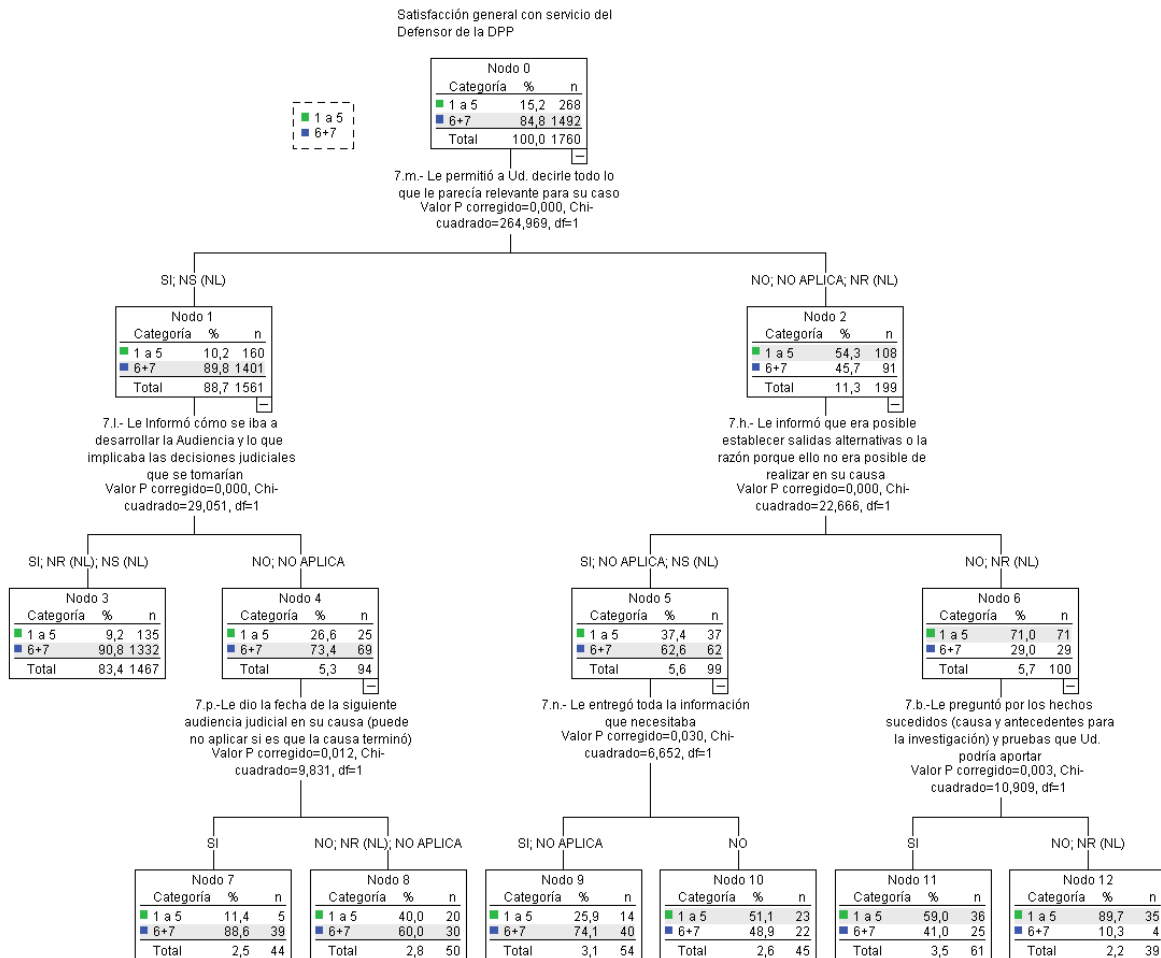
5.2.1.1. Árbol de decisión CHAID Audiencias: Audiencia Programada.



Para incrementar satisfacción global (entre quienes tuvieron entrevista previa), se debe gestionar:

- La entrega de toda la información necesaria al imputado.
- Informarle sobre la estrategia que el imputado preferiría sobre su caso.

### 5.2.1.2. Árbol de decisión CHAID Audiencias: Control de detención.



Para incrementar satisfacción global (entre quienes tuvieron entrevista previa), se debe gestionar:

- Informar por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que el imputado podría aportar.
- Informarle sobre posibles salidas alternativas.
- Informarle cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaban las decisiones judiciales que se tomarían.
- Escuchar todo lo que al imputado le parecía relevante para su caso.
- Entregarle toda la información que necesitaba.

### 5.2.2. Árbol de decisión CHAID – Área Prisión Preventiva

- Variable dependiente: **P35.- ¿Nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto?**
- Variables independientes introducidas al modelo:

P2	¿De qué forma acudió a su Primera Audiencia?
P3	¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?
P4_1	Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido
P4_2	Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que ud. podría aportar.
P4_3	Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa, en especial para discutir la prisión preventiva (internación provisoria)
P4_4	Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva.
P4_5	Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted
P4_6	Le preguntó qué estrategia de defensa ud. Prefería respecto de su caso
P4_7	Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían
P4_8	Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.
P4_9	El defensor le informó que podía cambiar su abogado defensor
P8	¿Cree usted que su actual situación sería distinta si hubiera tenido una entrevista o conversación con el Abogado Defensor antes de la Audiencia donde quedó en prisión preventiva?
P10	<b>¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia en que se discutió y luego se decretó su Prisión Preventiva (o Internación Provisoria)?</b>
P14	<b>¿El Abogado Defensor que lo vino a ver en la última visita es el mismo que estuvo en la audiencia en que se decretó su prisión preventiva?</b>
P18	<b>¿Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?</b>
P20	¿Le informaron con qué frecuencia lo visitaría un Abogado Defensor?
P21	El hecho de que lo haya visitado más de un Abogado de la Defensoría Penal Pública, siente que lo favorece o que lo perjudica...
P22	En esa(s) visita(s), la(s) conversación(es) con el Abogado Defensor han sido...
P23_1	¿El defensor le informó sobre por qué el juez decretó la Prisión Preventiva (Internación Provisoria)?
P23_2	¿El Defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra?
P23_3	¿Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar?
P23_4	<b>¿El defensor le ha explicado las alternativas que tiene para su defensa?</b>
P23_5	¿El Defensor le ha informado sobre las consecuencias jurídicas que puede tener para ud. esta investigación penal?
P23_6	¿Le ha pedido su opinión para elegir la alternativa que le parece más adecuada?
P23_7	¿Usted le ha hecho solicitudes a su defensor sobre sus condiciones actuales?

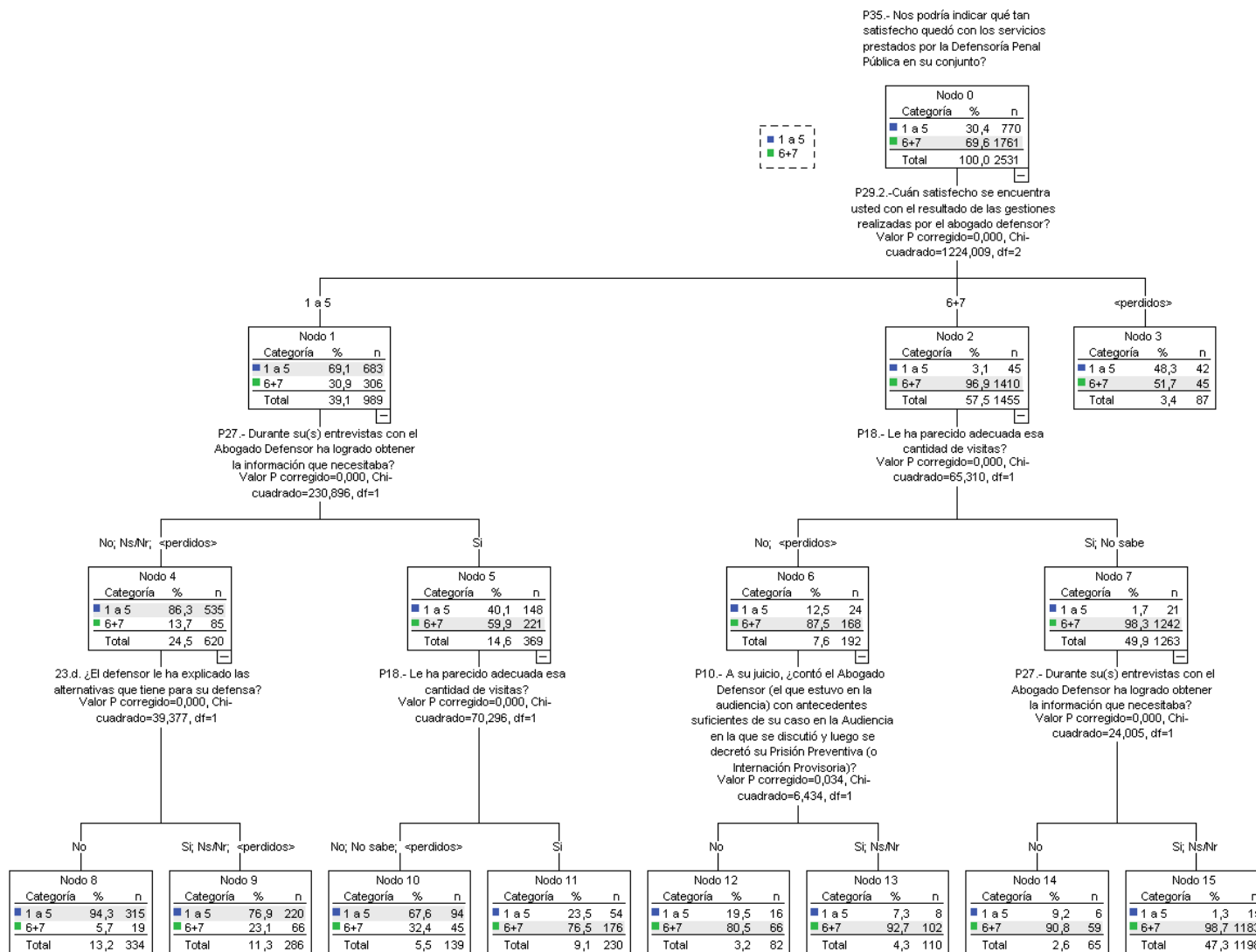
P23_8	¿El defensor las ha tomado en cuenta?
P23_9	El abogado le ha entregado copia de su carpeta
P23_10	El abogado ha revisado con Ud. su carpeta de investigación
P24	¿Usted le ha solicitado al defensor realizar alguna diligencia de investigación en su causa?
P27	<b>¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado obtener la información que necesitaba?</b>
P28	¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado plantear sus dudas y peticiones?
P29	¿Ha concurrido a más audiencias luego de que se decretó su Prisión Preventiva (Internación Provisoria)?
P30_1	Durante el desarrollo de la Audiencia donde se decretó la prisión preventiva ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?
P30_2	En el contacto con su Defensor en Prisión Preventiva ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?
P31_3	¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?
P32	¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?
P40	¿Cuántas veces ha estado en Prisión Preventiva, en esta misma causa?
P29_2	<b>¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el resultado de las gestiones realizadas por el abogado defensor?</b>

En la tabla, se marcan en gris aquellas variables que el modelo identificó como mejores predictores de la variable dependiente (satisfacción global).

En el diagrama de árbol dichas variables aparecen de forma jerárquica, quedando en la primera posición aquella variable que resultó ser el mejor predictor de la satisfacción global.

Para incrementar satisfacción global, la gestión del defensor debe reforzar:

- Las gestiones realizadas por el abogado defensor.
- Que durante la entrevista del Abogado Defensor el imputado logre obtener la información que necesitaba
- Que el defensor explique las alternativas que tiene para la defensa
- La cantidad de visitas
- Que el Abogado Defensor cuente con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia en que se discutió y luego se decretó su Prisión Preventiva (o Internación Provisoria)
- Que el Abogado Defensor que va a ver al imputado en la última visita sea el mismo que estuvo en la audiencia en que se decretó su prisión preventiva



### 5.2.3. Árbol de decisión CHAID – Área Condenados

- Variable dependiente: P21.- ¿Qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su Abogado?
- Variables independientes introducidas al modelo:

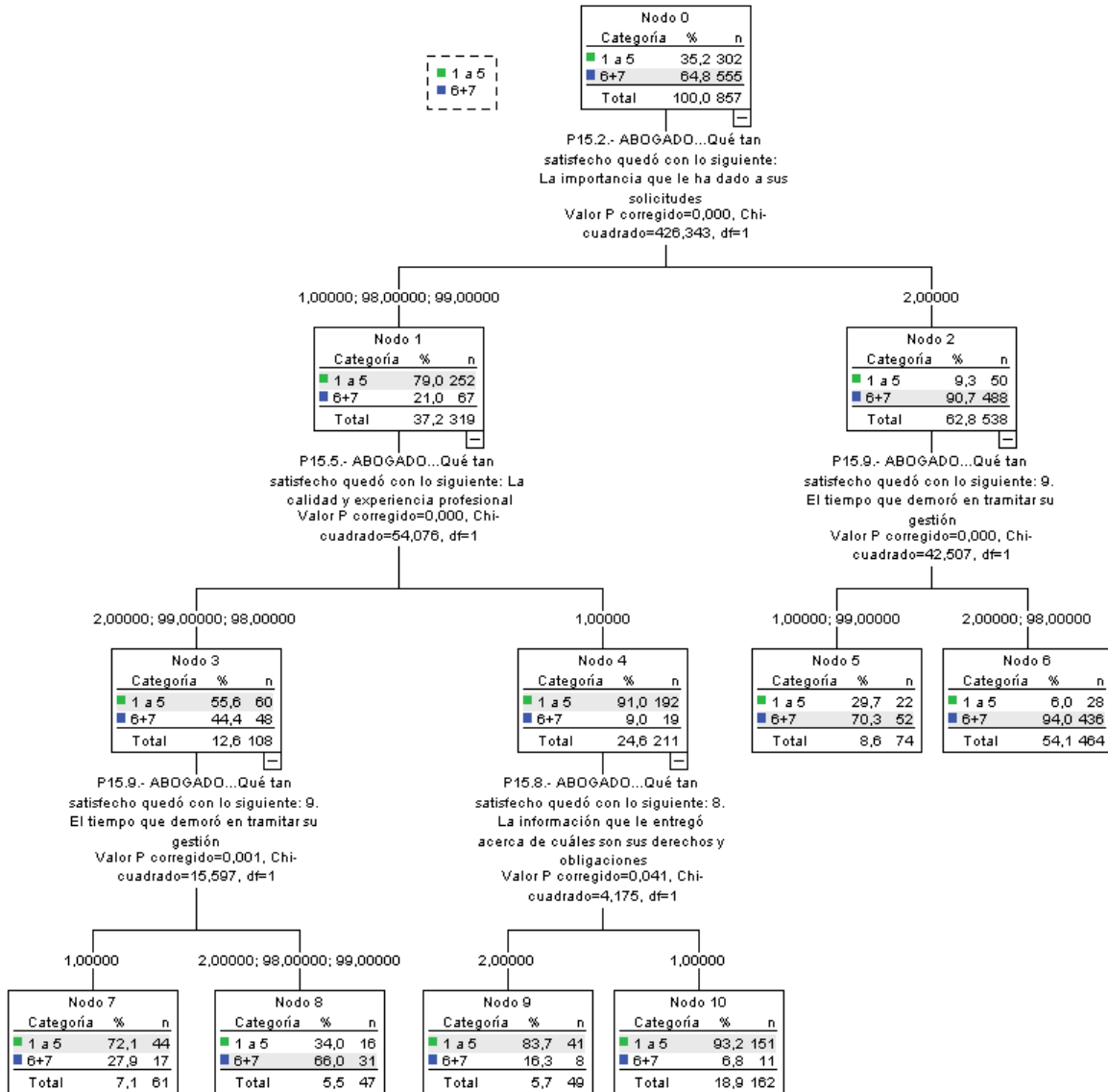
15.	¿Qué tan satisfecho quedó con lo siguiente... ?
15.1	El conocimiento y la preparación que tiene sobre su caso
15.2	<b>La importancia que le ha dado a sus solicitudes</b>
15.3	La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas
15.4	La capacidad para explicarle por qué no han de considerarse sus propuestas en sus solicitudes
15.5	<b>La calidad y experiencia profesional</b>
15.6	El trato cortés y respetuoso en las visitas
15.7	La claridad del lenguaje (si le entiende o no)
15.8	<b>La información que le entregó acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones</b>
15.9	<b>El tiempo que demoró en tramitar su gestión</b>
15.10	El tiempo que demoró en informarle sobre el resultado de su gestión

Para incrementar satisfacción global, se debe gestionar:

- Que el abogado le de importancia a sus solicitudes
- La calidad y experiencia profesional del abogado
- La información que le entregó el abogado acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones
- El tiempo que demoró en tramitar su gestión



P21.- nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública a través de su Abogado?



#### 5.2.4. Árbol de decisión CHAID – Área Oficinas

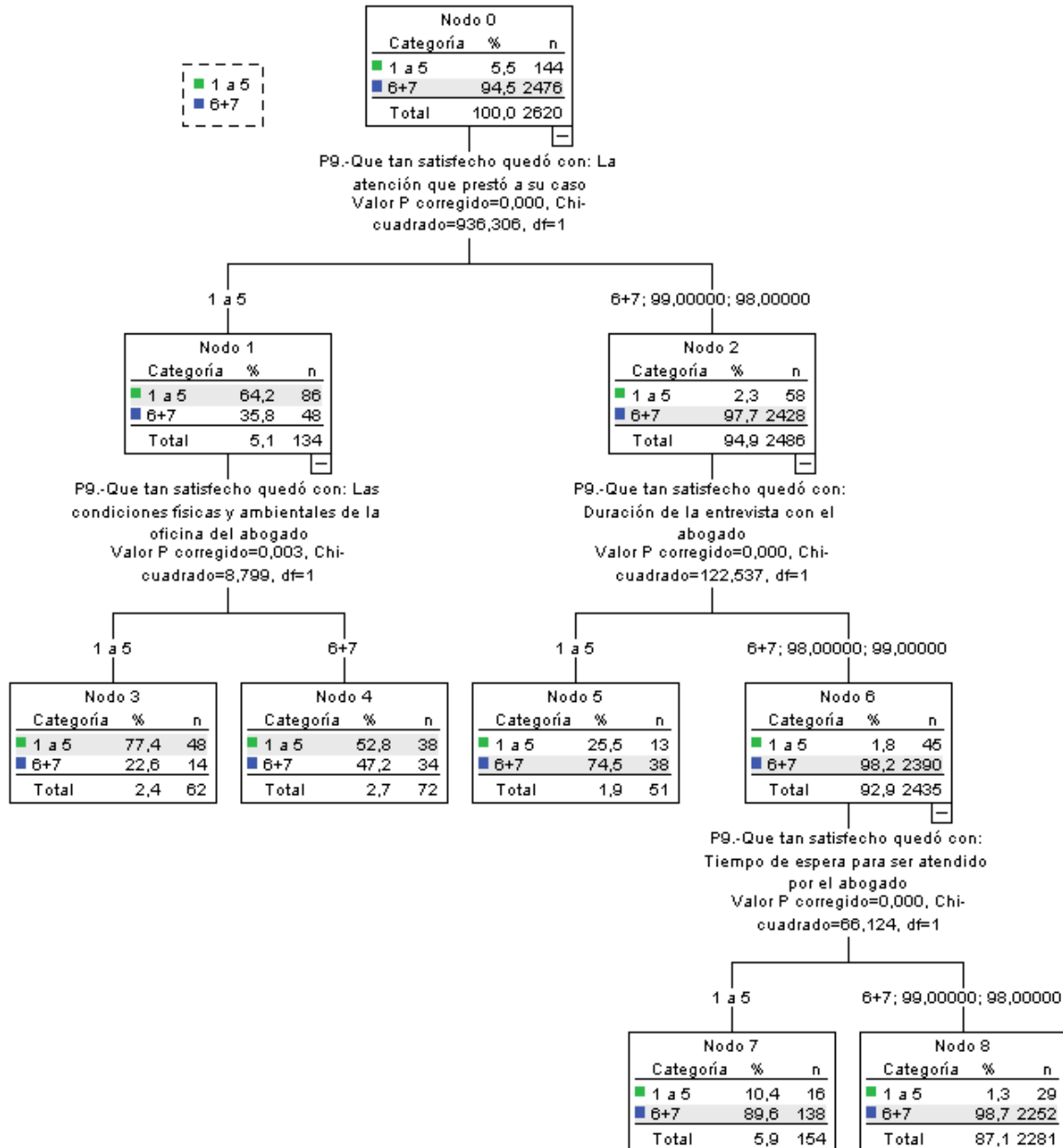
- Variable dependiente: P29.- En relación a la atención global en oficinas de la DPP, ¿qué tan satisfecho quedó con ésta?
- Variables independientes introducidas al modelo:

9.	¿Usted nos podría indicar que tan satisfecho quedó con lo siguiente...?
9.1	<b>Las condiciones físicas y ambientales de la oficina del abogado</b>
9.2	Las condiciones de privacidad en que se realizó entrevista con el abogado
9.3	<b>Tiempo de espera para ser atendido por el abogado</b>
9.4	La respuesta del abogado a sus requerimientos
9.5	<b>La atención que prestó a su caso</b>
9.6	<b>Duración de la entrevista con el abogado</b>
9.7	La amabilidad y disposición del abogado para atender sus requerimientos
9.8	Horario de atención del abogado
9.9	El trato del Defensor hacia Usted
10.	En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas:
10.1	Le dio a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso
10.2	Le informó sobre las posibles consecuencias de cada alternativa
10.3	Le preguntó su opinión respecto a las alternativas propuestas
10.4	Le preguntó qué prefería usted respecto de la resolución del caso
10.5	La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado
10.6	Le preguntó por los hechos sucedidos (antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar
10.7	Le entregó la información en lenguaje comprensible para usted
10.8	El Defensor consideró las diligencias de investigación propuestas por usted

Para incrementar satisfacción global con Oficinas, se debe gestionar:

- Las condiciones físicas y ambientales de la oficina del abogado
- Tiempo de espera para ser atendido por el abogado
- La atención que prestó a su caso
- Duración de la entrevista con el abogado

P29.- Considerando todos los aspectos conversados, en relación a la atención global en oficinas de la DPP ¿qué tan satisfecho quedó con ésta?



### 5.3. Análisis Factorial

A través de un análisis factorial se puede constatar cuales son las variables que presentan una mayor varianza e impacto en la explicación de la satisfacción.

#### 5.3.1. Análisis Factorial – Área Audiencias

El análisis define cuatro componentes que explican el 78% de la varianza total<sup>3</sup>. Los componentes agrupan distintas variables.

En el caso del primer componente, se agrupan las variables relacionadas a la entrevista previa, el segundo componente se asocia a aspectos del desarrollo de la audiencia, posterior a la audiencia y problemas, el tercer componente a conceptos relacionados a la entrevista previa, y el cuarto componente a también. Es decir, por un lado se confirman variables que coinciden teóricamente con las dimensiones utilizadas en las ecuaciones estructurales, pero también hay otras variables que en este análisis factorial parecen separarse de algunas lógicas como lo es el factor 3 y 4, que ameritan su revisión estadística.

El análisis de la varianza total acumulada se puede visualizar en la tabla 38 y en la tabla 39 se identifican los pesos de las variables en los componentes.

**Tabla 38. Análisis factorial, conjunto de componentes y varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	21,042	46,760	46,760	21,042	46,760	46,760	18,873	41,940	41,940
2	11,213	24,918	71,678	11,213	24,918	71,678	13,160	29,244	71,185
3	1,485	3,299	74,977	1,485	3,299	74,977	1,699	3,775	74,960
4	1,354	3,010	77,987	1,354	3,010	77,987	1,362	3,028	77,987
... <sup>4</sup>									

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

<sup>3</sup> Se excluyen las variables que no aportan acumulativamente mayor varianza.

<sup>4</sup> Se omiten las categorías que no quedan en el análisis ya que en total suman 41 filas y no impacta en el análisis relevante que presentamos acá.

**Tabla 39. Análisis factorial, matriz de componentes rotados, identificación de variables y sus pesos**

	Componente			
	1	2	3	4
P6.- 1.- Le tomó sus datos personales	,950	,081	-,092	
P7.1.- Le preguntó si sabía o conocía el motivo por el cual Ud. fue o está hoy acá en esta audiencia	,950	,091	-,065	
P7.10.- Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	,947	,113	-,016	,016
P7.2.- Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que Ud. podría aportar.	,942	,117	-,026	
P7.14.- Le entregó toda la información que necesitaba	,940	,138	,050	,025
P7.3.- Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir como seguía su caso.	,933	,130	,030	,023
P6.- 2.- Le solicitó sus datos de contacto	,932	,094	-,042	
P7.13.- Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	,931	,145	,064	,021
P7.5.- Le informó que tenía derecho a un juicio oral	,928	,122	,042	,041
P7.4.- Le expuso sus derechos como imputado	,928	,125	,038	
P7.12.- Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	,927	,132	,057	,024
P7.9.- Le informó que era posible que lo citaran a una nueva audiencia	,924	,101		,020
P7.8.- Le informó que era posible que lo citaran a una nueva audiencia	,924	,129	,037	,034
P7.11.- Le preguntó qué estrategia de defensa Ud. prefería respecto de sus casos	,891	,136	,093	,047
P7.6.- Le informó que podía interponer un recurso en caso de NO quedar satisfecho con la resolución de su causa	,886	,132	,086	,022
P7.7.- Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva o con otra medida cautelar	,882	,095	,028	
P6.- 5.- Le entregó copia de la Ficha de entrevista que llenó el Defensor	,879	,106	,011	-,030
P7.16.- Le dio la fecha de la siguiente audiencia judicial en su causa	,874	,103	,014	,042
P7.15.- Le informó que en una próxima audiencia era posible que asistiera otro abogado defensor	,864	,120	,073	,028
P6.- 3.- Le informó que eventualmente podía ser otro su abogado defensor definitivo	,854	,099	,020	,029
P6.- 1.- Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor si no estaba conforme	,846	,109	,050	,014
P6.- 6.- Le informó sobre el sistema de cobro de aranceles, esto es que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado	,757	,084	,059	-,037
P15.4. La disposición del Defensor para responder a sus dudas o consultas sobre su caso.	,104	,906	,011	,082
P15.2. La información que le entregó el Defensor respecto de las obligaciones impuestas por el juez en su resolución y consecuencias del incumplimiento de éstas	,100	,889	,035	,059
P15.1. La información que le entregó el Defensor respecto de la resolución o instancias a seguir de su causa, luego de terminada su audiencia.	,104	,881	,037	,050
P15.5. La información disponible sobre los lugares o personas donde puede dirigirse para pedir información adicional de su causa	,109	,877	-,039	,144
P11. El nivel de compromiso del Defensor con usted y su causa	,114	,874	,154	-,075
P11. La consideración y mención de parte del Defensor, de todo lo que era importante en su caso.	,102	,872	,146	-,077
16.- Pensando en general, en todos los elementos de la información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia que hemos revisado, ¿qué tan satisfecho quedó con dicha información en general?	,128	,864	,100	,045
P11.7. El nivel de preparación de su defensor en comparación a la preparación del Fiscal	,117	,863	,148	-,075
P11.2. La forma en que el defensor le presentó su causa al juez en comparación a lo que usted le propuso	,107	,862	,140	-,079

P15.3. La información de contacto que le entregó el Defensor para futuras consultas sobre su causa	,122	,858	-,017	,103
P15.8. La claridad de lo que debe cumplir (cómo, cuándo y dónde)	,101	,853		,092
P15.6. La información disponible sobre la ubicación de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	,116	,851	-,058	,163
12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal),, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con él?	,139	,850	,171	-,038
P11.1. Disposición a aclarar sus dudas respecto a los cargos que le formularon, los antecedentes que se usaron en su contra y en aclararle sus dudas en general.	,114	,849	,145	-,070
P11. El nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa.	,141	,839	,137	-,092
P15.7. La información disponible sobre los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	,133	,819	-,066	,162
P11. La información que el Defensor le dio sobre las decisiones que el juez tomó en su caso, en especial la que determinó su prisión preventiva/internación provisoria	,063	,727	,124	-,084
PD1.- Durante el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, ¿Ud. se ha sentido discriminado?	-,042	-,332		,053
P17_1.- Durante el desarrollo de la Audiencia o en el contacto con su Defensor previo a la Audiencia ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?	-,028	-,323	-,027	,119
P8_3.- Considerando el tiempo que duró la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?	,071	,299	,856	,079
P8.- Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor ANTES DE ESTA AUDIENCIA, nos podría indicar ¿qué tan satisfecho quedó con ella?	,082	,331	,835	-,026
P3_1.- Antes de la audiencia (programada o control), ¿tomó contacto con algún Abogado Defensor?	,423			,836
P3_1CD.- Antes de la audiencia, ¿tomó contacto con algún Abogado de la Defensoría?	,657	,067	-,129	-,687

Método de extracción: Análisis de componentes principales, Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

### 5.3.1. Análisis Factorial – Área Prisión Preventiva

El análisis define cuatro componentes que explican el 63% de la varianza total<sup>5</sup>. Los componentes agrupan distintas variables.

Este es el factorial que presenta mayores diferencias con las dimensiones utilizadas para las EE. Por lo tanto, se debe revisar apropiadamente la forma en que se agrupen las categorías para dar un concepto adecuado a dicha agrupación. Además hay variables que se separan de las dimensiones teóricamente definidas, como lo es, por ejemplo, el factor 4 de esta estimación solo agrupa las variables de la P4, mientras que en las dimensiones utilizadas para la EE se incluyen además de las variables P4 la P5, P7 y P8. En este ejercicio parecieran no contener varianzas similares como para agruparse. Por otro lado, la dimensión experiencia durante la Prisión Preventiva que se utiliza en la EE no calza con esta estimación, donde por ejemplo, la variable P23 y sus derivadas se transforman en un solo factor por si solo, mientras que en la dimensión mencionada al principio agrupa tanto las variables P25, P26, P22, P20\_2, P19, P18, P14 y P13\_1.

El análisis de la varianza total acumulada se puede visualizar en la tabla 40 y en la tabla 41 se identifican los pesos de las variables en los componentes.

**Tabla 40. Análisis factorial, conjunto de componentes y varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	18,291	34,511	34,511	18,291	34,511	34,511	9,006	16,992	16,992
2	5,070	9,566	44,077	5,070	9,566	44,077	8,273	15,610	32,603
3	4,071	7,681	51,757	4,071	7,681	51,757	6,060	11,434	44,036
4	2,757	5,202	56,959	2,757	5,202	56,959	5,721	10,794	54,830
5	1,805	3,406	60,365	1,805	3,406	60,365	2,520	4,755	59,585
6	1,512	2,853	63,219	1,512	2,853	63,219	1,926	3,633	63,219
... <sup>6</sup>									

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

<sup>5</sup> Se excluyen las variables que no aportan acumulativamente mayor varianza.

<sup>6</sup> Se omiten las categorías que no quedan en el análisis ya que en total suman 41 filas y no impacta en el análisis relevante que presentamos acá.

**Tabla 41. Análisis factorial, matriz de componentes rotados, identificación de variables y sus pesos**

Método de extracción: Análisis de componentes principales, Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
P25c.- La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas, en especial las referidas a su privación de libertad	,860	,219	,178	,086	,062	,029
P25e.- La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	,859	,237	,160	,089	,032	,028
P25b.- La importancia que le ha dado el Abogado Defensor a su caso (incluyendo las actividades realizadas desde su prisión preventiva/internación provisoria: diligencias investigativas, peticiones judiciales, etc.)	,853	,269	,160	,100	,099	
P25a.- El conocimiento y la preparación que tiene su Abogado Defensor sobre su caso (conocimiento de la investigación, de la estrategia jurídica, etc.)	,840	,271	,160	,112	,089	,016
P26.- En relación al desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la ÚLTIMA visita en su Prisión Preventiva (Internación Provisoria), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?	,840	,239	,176	,085	,065	
P25d.- La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas o explicarle por qué no han de realizarse	,839	,271	,169	,115	,094	,031
P25g.- La claridad del lenguaje que utiliza para hablar con usted	,787	,136	,175	,068	-,074	,072
P25f.- El respeto y cortesía en el trato hacia usted	,761	,118	,139	,065	-,119	,113
P19.- Considerando el tiempo que duraron esa(s) visitas del Abogado Defensor, ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?	,719	,251	,129	,124	,186	-,071
P29_2.- ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el resultado de las gestiones realizadas por el abogado defensor?	,675	,351	,263	,109	,121	-,041
P20_2.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho está con el cumplimiento de la frecuencia de visitas?	,519	,188	,050	,034	,184	-,013
P30_2.- En el contacto con su Defensor durante su Prisión Preventiva ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?	-,366	-,131	-,180	-,103	-,102	,206
PD_1.- Durante el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, ¿Ud. se ha sentido discriminado?	-,315	-,160	-,124	-,096	-,086	,165
P12.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal), ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?	,298	,845	,148	,203	,041	
P11_2.- La forma en que el defensor le presentó su causa al juez en comparación a lo que usted le propuso	,268	,840	,115	,199	-,021	,019
P11_3.- La consideración y mención de parte del Defensor de todo lo que era importante en su caso.	,286	,837	,130	,209		,015
P11_7.- El nivel de preparación de su Defensor en comparación a la preparación del Fiscal	,284	,836	,139	,207	,019	,013
P11_6.- El nivel de compromiso del Defensor con usted y su causa	,291	,825	,164	,201		,032
P11_4.- El nivel de conocimiento que tenía el Defensor sobre su causa	,255	,820	,132	,228	,014	
P11_5.- La información que el Defensor le dio sobre las decisiones que el juez tomó en su caso, en especial la que determinó su prisión preventiva (internación provisoria)	,275	,817	,154	,205	,011	,018
P11_1.- Disposición a aclarar sus dudas respecto a la causa en la que se decretó su prisión preventiva	,267	,808	,147	,203	,028	
P5.- ¿Con respecto a la entrevista con el Abogado Defensor, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con ella?	,213	,701	,100	,116	,186	-,046
P7.- ¿nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta entrevista?	,230	,679	,087	,090	,215	-,071
P10.- ¿contó el Abogado Defensor (el que estuvo en la audiencia) con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia en que se discutió y luego se decretó su Prisión Preventiva (o Internación Provisoria)?	,082	,480	,115	,248	,119	-,142
P30_1.- Durante el desarrollo de la audiencia donde se decretó la prisión preventiva, ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?	-,171	-,320	-,080	-,105	-,081	,204
P13_1.- Durante su prisión preventiva, ¿ha tenido entrevista con su abogado defensor?	-,083	,071	,791	-,030	-,040	,111
P23C.- ¿Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar?	,223	,105	,734	,095	,099	,044
P26_1.- ¿Usted le entiende a su abogado defensor cuando le explica detalles de su	,255	,087	,703	,026	,031	,044



causa?						
P23A.- ¿El defensor le informó sobre por qué el juez decretó la Prisión Preventiva (Internación Provisoria)?	,158	,090	,701	,101	,106	,047
P23E.- ¿El Defensor le ha informado sobre las consecuencias jurídicas que puede tener para ud. esta investigación penal?	,245	,114	,680	,129	,209	,024
P23D.- ¿El defensor le ha explicado las alternativas que tiene para su defensa?	,334	,132	,655	,130	,204	-,025
P28.- ¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado plantear sus dudas y peticiones?	,359	,098	,635	,080	,153	,075
P23B.- ¿El Defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra?	,288	,195	,630	,110	,220	
P27.- ¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado obtener la información que necesitaba?	,469	,157	,589	,092	,185	
P23F.- ¿Le ha pedido su opinión para elegir la alternativa que le parece más adecuada?	,294	,116	,555	,141	,320	,019
P18.- ¿Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?	,438	,142	,508	,096	,182	-,044
P22.- En esa(s) visita(s), la(s) conversación(es) con el Abogado Defensor han sido...	-,026	,120	,495	,113	,018	,028
P14.- ¿El Abogado Defensor que lo vino a ver en la última visita es el mismo que estuvo en la audiencia en que se decretó su prisión preventiva?	-,094	,320	,339	,114		,061
P4_2.- Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que Ud. podría aportar.	,098	,193	,076	,833	,020	
P4_5.- Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	,136	,229	,120	,793	,030	
P4_4.- Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva/internación provisoria	,060	,162	,109	,789	,059	
P4_1.- Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido	,096	,074	,021	,778	-,119	,027
P8.- ¿Cree usted que su actual situación sería distinta si hubiera tenido una entrevista o conversación con el Abogado Defensor antes de la Audiencia donde quedó en prisión preventiva?	-,068	-,028	-,091	-,747	,071	-,037
P4_3.- Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa, en especial para discutir la prisión preventiva/internación provisoria	,113	,314	,136	,711	,141	-,052
P4_8.- Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	,104	,326	,126	,706	,154	-,024
P4_7.- Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	,090	,303	,123	,694	,200	-,048
P4_9.- El defensor le informó que podía cambiar su abogado defensor	,113	,261	,098	,635	,232	-,028
P23I.- El abogado le ha entregado copia de su carpeta	,086	,077	,199	,083	,704	-,042
P23J.- El abogado ha revisado con Ud. su carpeta de investigación	,180	,127	,268	,095	,672	-,067
P23H.- ¿El defensor las ha tomado en cuenta?	,220	,104	,263	,108	,656	,352
P23G.- ¿Usted le ha hecho solicitudes a su defensor sobre sus condiciones actuales?		,037	,281	,068	,596	,449
P24.- ¿Usted le ha solicitado al defensor realizar alguna diligencia de investigación en su causa?	-,113	-,092	,135	-,031	,046	,859
P24_2.- ¿El abogado defensor gestionó su solicitud respecto a su causa?	,167		,138	,014	,113	,805

### 5.3.1. Análisis Factorial – Área Condenados

El análisis define tres componentes que explican el 74% de la varianza total<sup>7</sup>. Los componentes agrupan distintas variables.

En el caso del primer componente, se agrupan las variables relacionadas a solicitudes y diligencias e incluye la discriminación, el segundo componente se asocia a aspectos de interés del asistente social (confirma factor teórico) y el tercer componente a conceptos relacionados con el tramite de beneficios y peticiones y la satisfacción con el abogado penitenciario. Es decir, por un lado se confirman variables que coinciden teóricamente con las dimensiones utilizadas en las ecuaciones estructurales, pero también hay otras variables que en este análisis factorial parecen separarse de algunas lógicas como lo es el factor 1 y 3, que ameritan su revisión estadística. También cabe señalar que hay variables que no entran en el análisis factorial por no adecuarse a ningún factor y no tener impacto por lo mismo (p7\_2 y p9\_2) y que son utilizadas en el análisis de EE.

El análisis de la varianza total acumulada se puede visualizar en la tabla 42 y en la tabla 43 se identifican los pesos de las variables en los componentes.

**Tabla 42. Análisis factorial, conjunto de componentes y varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	9,259	46,293	46,293	9,259	46,293	46,293	9,091	45,457	45,457
2	4,491	22,453	68,746	4,491	22,453	68,746	4,629	23,146	68,603
3	1,047	5,235	73,981	1,047	5,235	73,981	1,076	5,378	73,981
... <sup>8</sup>									

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

<sup>7</sup> Se excluyen las variables que no aportan acumulativamente mayor varianza.

<sup>8</sup> Se omiten las categorías que no quedan en el análisis ya que en total suman 20 filas y no impacta en el análisis relevante que presentamos acá.

**Tabla 43. Análisis factorial, matriz de componentes rotados, identificación de variables y sus pesos**

	Componente		
	1	2	3
P19.1.- Nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él ABOGADO?	,920	,057	,056
P15.2.- La importancia que le ha dado a sus solicitudes	,915	,048	,065
P15.3.- La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas	,915	,053	,057
P15.4.- La capacidad para explicarle por qué no han de considerarse sus propuestas en sus solicitudes	,900	,053	,057
P19.1.2.- ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el RESULTADO de las gestiones realizadas por el abogado penitenciario?	,890	,048	,063
P15.5.- La calidad y experiencia profesional	,886	,042	,015
P15.1.- El conocimiento y la preparación que tiene sobre su caso (conocimiento de su caso, de su conducta durante su condena, de sus necesidades, de su situación familiar, etc.)	,883	,054	,044
P15.10.- 10. El tiempo que demoró en informarle sobre el resultado de su gestión	,867	,046	,063
P15.8.- 8. La información que le entregó acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones	,862	,073	
P15.9.- 9. El tiempo que demoró en tramitar su gestión	,859	,055	,058
P15.7.- 7. La claridad del lenguaje (si le entiende o no)	,760	,041	-,035
P15.6.- El trato cortés y respetuoso en las visitas (El respeto y cortesía en el trato hacia usted)	,729	,027	-,040
P26.2.- Durante el servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, ¿Ud. se ha sentido discriminado?	-,128	-,037	-,095
P8.3.- Le pregunto si esta estudiando o trabajando	,060	,975	-,019
P8.2.- Le preguntó por la conducta que usted ha tenido en el último tiempo, si está estudiando o trabajando	,035	,974	
P8.1.- Le preguntó el delito por el que Ud. está condenado		,973	-,022
P8.4.- Le preguntó sobre el tiempo de cumplimiento en prisión a que se le condeno	,067	,963	-,024
P14.1.- A su juicio, ¿le solicitó el Abogado Defensor los antecedentes suficientes de su caso en la tramitación de su o sus solicitudes frente a las autoridades?	,170	,904	-,020
F7.- Desde que fue condenado, ¿ha tratado de tramitar algún beneficio o alguna petición de cualquier tipo?	-,027	-,070	,721
P9.1.- Satisfacción Abogado Penitenciario	,076	-,018	,717

Método de extracción: Análisis de componentes principales, Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

### 5.3.1. Análisis Factorial – Área Oficina

El análisis define cuatro componentes que explican el 51% de la varianza total<sup>9</sup>. Los componentes agrupan distintas variables.

En el caso del primer componente, se agrupan las variables relacionadas a ambientación e infraestructura y se agrega el problema de atención en presente visita, el segundo componente se asocia a aspectos de la condiciones de la oficina, atención y evaluación global de la entrevista del abogado y el tercer componente a conceptos relacionados la información entregada por el abogado y problemas antes de realizar visita a la oficina. Es decir, por un lado se confirman variables que coinciden teóricamente con las dimensiones utilizadas en las ecuaciones estructurales, pero también hay otras variables que en este análisis factorial parecen separarse de algunas lógicas. El caso particular de la 4 dimensión realizada en la EE (Factor: Problemas) contiene variables que en este análisis se separan entre el factor 1, 3 y 4, que ameritan su revisión estadística.

El análisis de la varianza total acumulada se puede visualizar en la tabla 43 y en la tabla 45 se identifican los pesos de las variables en los componentes.

**Tabla 44. Análisis factorial, conjunto de componentes y varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	11,850	29,626	29,626	11,850	29,626	29,626	6,585	16,461	16,461
2	3,942	9,855	39,481	3,942	9,855	39,481	6,356	15,889	32,351
3	2,781	6,952	46,433	2,781	6,952	46,433	5,274	13,185	45,535
4	1,978	4,946	51,379	1,978	4,946	51,379	2,337	5,844	51,379
...									

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

<sup>9</sup> Se excluyen las variables que no aportan acumulativamente mayor varianza.

<sup>10</sup> Se omiten las categorías que no quedan en el análisis ya que en total suman 20 filas y no impacta en el análisis relevante que presentamos acá.

**Tabla 45. Análisis factorial, matriz de componentes rotados, identificación de variables y sus pesos**

	Componente			
	1	2	3	4
P6_7.-Que tan satisfecho quedó con: Evaluación Global de la Ambientación e Infraestructura	,825	,195	,144	,051
P6_2.-Que tan satisfecho quedó con: La comodidad de la Oficina	,813	,230	,116	,047
P6_4.-Que tan satisfecho quedó con: La iluminación de la Oficina	,772	,263	,121	
P6_8.-Que tan satisfecho quedó con: Claridad de la señalización del horario de atención de la oficina	,763	,179	,180	,065
P6_6.-Que tan satisfecho quedó con: La disponibilidad de asientos (la cantidad necesaria disponible)	,762	,204	,105	,037
P6_3.-Que tan satisfecho quedó con: El orden y aseo en la Oficina	,749	,287	,123	,030
P6_5.-Que tan satisfecho quedó con: La temperatura y ventilación	,748	,219	,103	
P6_9.-Que tan satisfecho quedó con: Identificación clara del horario de atención del abogado en la oficina	,738	,216	,216	,047
P6_1.-Que tan satisfecho quedó con: La claridad de la señalización de la Oficina	,639	,172	,106	,070
P19.- Tuvo algún problema con la atención?	-,164	-,071	-,163	-,048
P9.-Que tan satisfecho quedó con: La atención que prestó a su caso	,189	,879	,116	,111
P9.-Que tan satisfecho quedó con: La respuesta del abogado a sus requerimientos	,223	,856	,125	,106
P9.-Que tan satisfecho quedó con: La amabilidad y disposición del abogado para atender sus requerimientos	,219	,850	,135	,058
P9.-Que tan satisfecho quedó con: Duración de la entrevista con el abogado	,233	,841	,115	,115
P9.-Que tan satisfecho quedó con: El trato del Defensor hacia Usted	,188	,837	,133	,069
P9.-Que tan satisfecho quedó con: Horario de atención del abogado	,348	,688	,082	,029
P12.- Nos podría indicar que tan satisfecho quedó en general con la última entrevista con su abogado defensor?	,221	,660	,066	,268
P9.-Que tan satisfecho quedó con: Las condiciones de privacidad en que se realizó entrevista con el abogado	,414	,619	,049	,048
P9.-Que tan satisfecho quedó con: Las condiciones físicas y ambientales de la oficina del abogado	,470	,567	,049	,069
P9.-Que tan satisfecho quedó con: Tiempo de espera para ser atendido por el abogado	,390	,515	,083	,065
P7B.-Que tan satisfecho quedó con: La amabilidad y disposición para atender sus requerimientos	,265	,224	,781	-,061
P7B.-Que tan satisfecho quedó con: La claridad de la respuesta recibida	,298	,229	,777	-,078
P7B.-Que tan satisfecho quedó con: Tiempo que se le dedicó a su asunto	,272	,226	,774	-,077
P7B.-Que tan satisfecho quedó con: La resolución de su requerimiento	,294	,251	,732	-,077
P7A.- Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina? 2. Se mostró interesado en su requerimiento	,100		,719	,051

P7A.- Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina? 5. Lo Escuchó sin interrumpirlo			-,028	,616	,106
P7A.- Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina? 3. Respondió a todas las consultas que usted formuló	-,011			,606	,074
P7A.- Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina? 1. Lo saludó cuando lo atendió	,047	-,012		,605	,033
P7B.-Que tan satisfecho quedó con: Tiempo de espera para ser atendido	,292	,241		,582	-,090
P7A.- Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina? 6. Le hizo preguntas para asegurarse de entender su requerimiento	,039	-,043		,562	,111
P7A.- Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina? 4. Ingresó la información de su caso en el sistema	,011	,055		,501	,083
PD1.- ¿Ud. se ha sentido discriminado?	-,019	-,200		-,220	-,163
P17_2.- Tuvo algún problema para agendar o concretar una entrevista con el abogado?	-,067	-,055		-,159	-,128
P10_2.- En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas: Le informó acerca de los riesgos o las posibles consecuencias que cada una de las alternativas implicaba y consideró su opinión para elegir la alternativa usada.			,085	,021	,715
P10_1.- En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas: Le dio a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso	-,022	,157		-,026	,676
P10_4.- En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas: La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	,053	,032		,049	,622
P10_3.- En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas: Le preguntó su opinión respecto a las alternativas propuestas	-,029	,074		,037	,599
P10_6.- En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas: Le entregó la información en lenguaje comprensible para usted	-,015	,171		,066	,437
P10_5.- En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas: La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	,101	-,062			,393
P17.- Tuvo algún problema antes de realizar la visita a las Oficinas de la DPP?	-,096	-,022		-,062	-,127

Método de extracción: Análisis de componentes principales, Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser

## 6. Informe Cualitativo – Talleres Regionales

El panorama general de los talleres para el año 2019 consistió en 40 talleres: 34 talleres anuales por región para Asistentes Administrativos y Abogados Defensores, y 6 talleres anuales de libre disposición. En la presente sección se mostrarán los resultados de los talleres anuales para Asistentes y Abogados, realizados durante mayo y junio de 2019, específicamente en las siguientes fechas:

Región	Fecha	Región	Fecha
Taller RM Norte	07-may	Taller Atacama	29-may
Taller RM Sur	08-may	Taller Los Ríos	29-may
Taller Ñuble	15-may	Taller Los Lagos	30-may
Taller Aysén	16-may	Taller Valparaíso (Abogados)	04-jun
Taller Maule	16-may	Taller Tarapacá	06-jun
Taller Bío-Bío	16-may	Taller Valparaíso (Asistentes)	11-jun
Taller O'Higgins	22-may	Taller Antofagasta	19-jun
Taller Coquimbo	23-may	Taller Araucanía	21-jun
Taller Arica	27-may	Taller Magallanes	25-jun

En ambos talleres se presentaron los resultados regionales correspondiente al 1er cuatrimestre 2019, y se realizaron actividades prácticas. A continuación, se presentarán los hallazgos para cada taller.

### 6.1. Talleres Asistentes Administrativos

Las actividades se enfocaron en mejorar la gestión y atención de usuarios, en entender qué es un buen servicio, cuál es la importancia de entregar un buen servicio, cuáles son las necesidades de los/as usuarios, y cómo asegurar su satisfacción.

Lo anterior se realizó a través de la metodología “Value proposition canvas”, que permite identificar los beneficios que esperan los usuarios de un servicio en específico. Se basa en la premisa que toda propuesta de valor de un servicio necesita un entendimiento profundo de sus clientes.

El no entendimiento de los usuarios/clientes frecuentemente lleva a problemas de satisfacción de éstos con el servicio ofrecido por la institución o empresa.

El canvas de propuesta de valor es un sistema muy utilizado en el mundo de la innovación, especialmente cuando la institución/empresa tiene problemas para identificar lo que quieren sus usuarios/clientes.

Es una metodología colaborativa y participativa, que insta a todos los involucrados a participar y a mantenerse atentos.



### 6.1.1. Piloto Talleres – Defensoría Regional Metropolitana Norte y Sur

El día 16 de enero de 2019 se piloteó la metodología del taller de propuesta de valor con los/as asistentes administrativos de la Defensoría Regional Metropolitana Norte y Metropolitana Sur, en talleres realizados en el auditorio del Centro de Justicia.

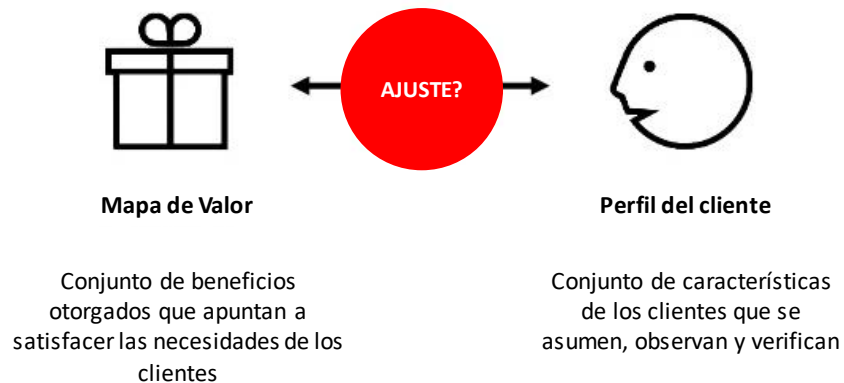




### 6.1.2. Resultado Talleres Asistentes Administrativos

Los resultados del canvas de propuesta de valor generados en los 17 talleres con asistentes administrativos se presentarán de la siguiente manera:

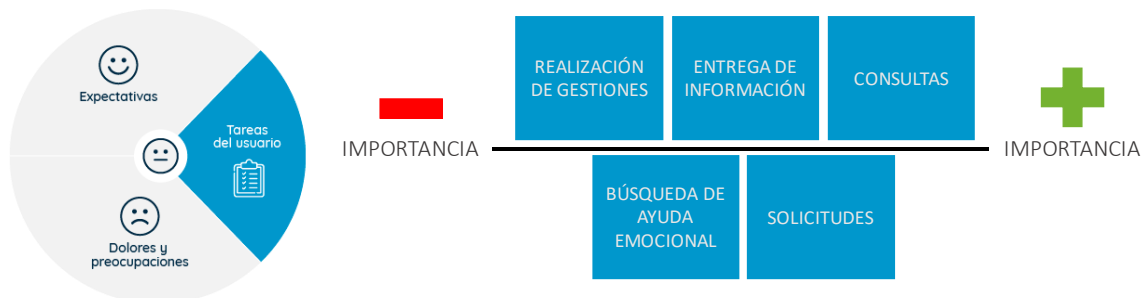
1. Identificación de los conceptos más mencionados en cada una de las dimensiones del perfil del cliente (tareas del usuario, dolores y preocupaciones, y expectativas) y del mapa de valor (servicios ofrecidos, soluciones, y propuesta de valor).
2. Identificación de conceptos relevantes que surgieron de forma particular en ciertas regiones
3. Evaluación de concordancia y ajuste en cada uno de los pares del perfil del cliente y mapa de valor, esto es, tareas del usuario-servicios ofrecidos, dolores y preocupaciones-soluciones, y expectativas-propuesta de valor).
4. Presentación de conclusiones respecto a los ajustes y desajustes del perfil del cliente con el mapa de valor.



### Tareas del Usuario

En primer lugar, los/as asistentes administrativos identificaron las **Tareas del Usuario**, esto es, qué actividades relacionadas con el servicio están intentando realizar los clientes/usuarios (por ejemplo, pedir hora con el abogado, resolver una duda sobre un caso, ver cómo pueden limpiar sus antecedentes para así conseguir trabajo, etc.). También pueden ser tareas previas al contacto con el servicio, que tengan relación con las actividades que deben hacer los usuarios para lograr acercarse a éste.

Entre las principales tareas del usuario identificadas de forma transversal en todas las regiones, se encuentran:





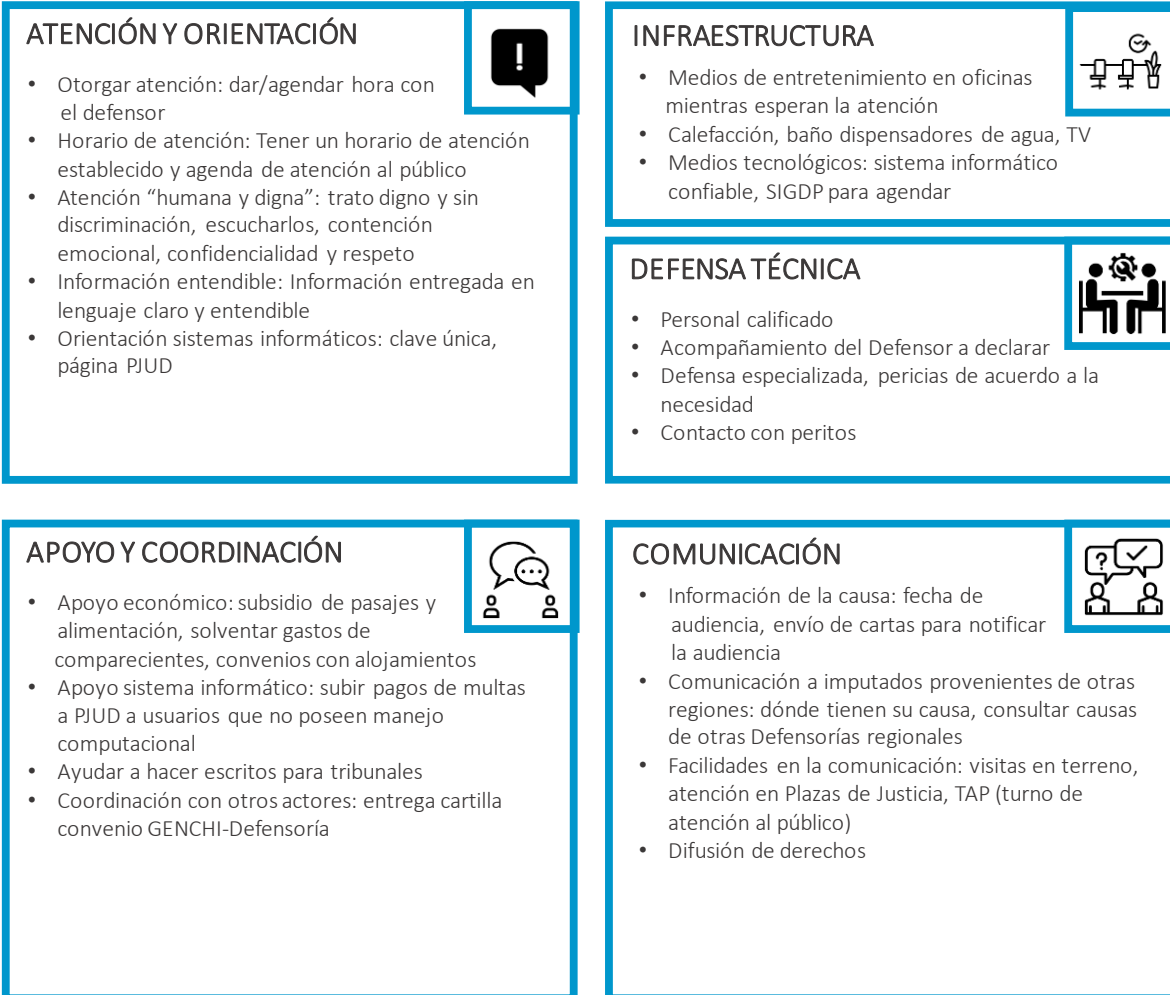
### Servicios Ofrecidos

Una vez mapeadas las tareas del cliente es necesario dilucidar los servicios ofrecidos, esto es, los servicios prestados por las oficinas de la Defensoría que ayudan a los clientes a lograr las actividades.

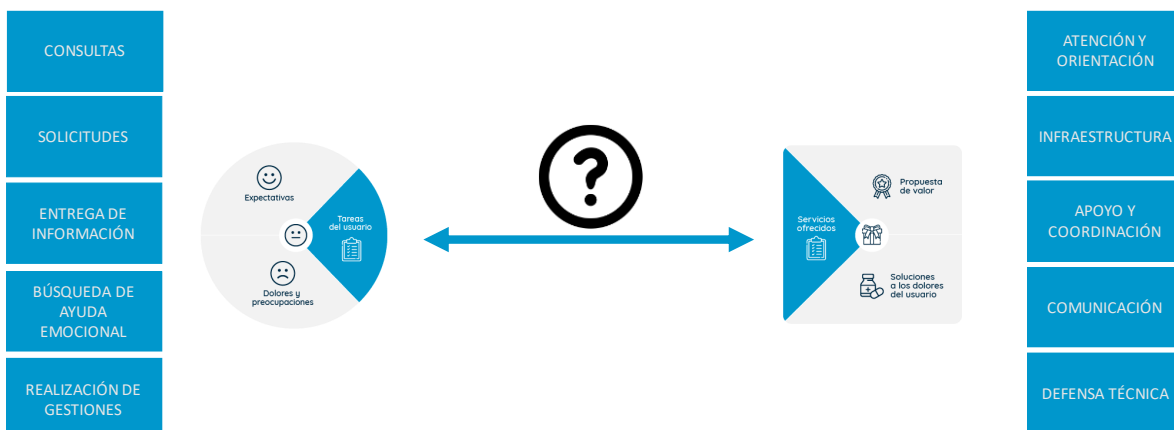
Los servicios ofrecidos se ubicarían dentro del mapa de valor de la Defensoría, e idealmente debiesen apuntar a satisfacer las tareas del usuario.

Dentro de los servicios ofrecidos identificados en los talleres se encontraron los siguientes, ordenados según importancia:





Luego de identificar los principales conceptos dentro de cada una de las dimensiones del perfil del cliente (conceptos a la izquierda) y mapa de valor (conceptos a la derecha), es necesario examinar si es que existe concordancia entre las tareas del usuario y los servicios ofrecidos por la Defensoría.



No se aprecian brechas en el ámbito de las consultas: todas las tareas del usuario vinculadas a consultas son satisfechas por un servicio ofrecido por la Defensoría a través de sus oficinas. En este sentido, no habría que gestionar mayormente en esta área.

Sin embargo, vale la pena mencionar que existen **servicios ofrecidos que sobrepasan las labores de los funcionarios de las oficinas**, como por ejemplo, responder consultas respecto a multas del juzgado de Policía o dudas sobre causas de otros juzgados (Familia, Laboral, etc.). Esto puede ir en detrimento a la atención de usuarios que realmente asisten a las oficinas a consultar sobre su causa, especialmente en oficinas con alto flujo de personas.



CONSULTAS



Gracias a la atención en horarios establecidos, los usuarios son capaces de acercarse conocer y entrevistarse con su Defensor a través de un agendamiento de hora.

Asistentes administrativos enfatizan la entrega de información en un lenguaje claro para el usuario, lo cual contribuye a un entendimiento de información por parte de él/ella.

Oficinas orientan en temas monetarios, relacionados a las multas o la entrega de cupones de pago.

Una labor importante de los asistentes administrativos es informar sobre la causa (fecha de la audiencia, envío de cartas para notificar audiencia, actualización del estado de la causa, etc.)

En las Defensorías Regionales se mencionó la **práctica recurrente de los imputados de asistir a las oficinas para solicitar datos de las víctimas**, con el objetivo de contactarlas y convencerlas de que desistan del procedimiento judicial. Una solicitud así no puede ser satisfecha, y es más, la Defensoría debe ser clara en informar al usuario que no están facultados para divulgar información de las víctimas; esto podría ser complementado con una campaña comunicacional respecto a la función de la DPP.

La solicitud de atención por videoconferencia no es un servicio que se ofrece en todas las Defensorías; son las Defensorías de regiones extremas, tales como Aysén y Magallanes, las cuales son más abiertas a ofrecer este servicio. Igualmente, debido a la gran cantidad de causas que lleva la DRMN y DRMS de personas que viven en otras regiones del país, la atención remota es servicio que amerita ser evaluado por otras regiones.



SOLICITUDES



Al igual que la tarea vinculada a consultas, las solicitudes de atención y comunicación con el Defensor se ven satisfechas gracias al establecimiento de horarios de atención claros, y de un sistema de toma de horas.

Las solicitudes para interponer un reclamo igualmente se ven satisfechas por el acompañamiento al usuario ofrecido en las oficinas de la Defensoría, en donde se guía al cliente/usuario respecto a los pasos a seguir en este procedimiento.

Si bien la mayoría de los asistentes administrativos aseguraron que sus oficinas se encuentran receptivas a que los imputados o sus familiares entreguen pruebas para la causa, es necesario trabajar para **controlar sus expectativas**, con el objetivo de que los clientes/usuarios sepan que no todas las pruebas que ellos presenten necesariamente van a ser utilizadas en el contexto de su defensa.

Lo anterior también aplica para las **víctimas que acuden a las oficinas a entregar información y su versión de los hechos**, práctica que igualmente fue reconocida como recurrente. Esto ratifica la importancia de una campaña comunicacional de la Defensoría, con el objetivo de que los potenciales clientes y la ciudadanía en general sepan su labor en torno a la defensa de imputados, así como también que existen otras instituciones públicas encargadas del resguardo de las víctimas.



ENTREGA DE INFORMACIÓN



La entrega de información por parte del usuario va de la mano con el servicio de atención ofrecido en las oficinas de la Defensoría: debido a que el cliente/usuario puede agendar una hora con el abogado defensor de la causa, es capaz de entregarle la información que considera relevante, no sólo para la causa, sino también en torno a los antecedentes sociales del imputado.

Una de las brechas identificadas en el ámbito de la ayuda emocional tiene que ver con que los/as **asistentes reconocen** que muchas veces **carecen de herramientas para realizar contención emocional**, especialmente con usuarios con problemas psiquiátricos o agresivos. En este sentido, se sugiere la evaluación de programas de capacitación pertinentes para asistentes administrativos.

Asimismo, otro ámbito mencionado es la carencia de prácticas de auto-cuidado: los/as asistentes reconocen la gran **carga emocional de su trabajo**, y admiten que muchas veces se ven sobrepasados por ésta. Por lo mismo, una buena medida sería implementar **prácticas de auto-cuidado** al interior de las oficinas, así como facilitar atención psicológica a quien lo requiera.



Los clientes usuarios acuden a las oficinas en búsqueda de contención emocional. Esto puede ser interpretado como algo tangencial que ocurre a partir de otra tarea (por ejemplo, entrevistarse con su abogado, y recibir contención emocional una vez en su entrevista); no obstante, los asistentes administrativos aseguraron que sí existen usuarios que asisten a las oficinas de la Defensoría con el único objetivo de ser escuchados y comprendidos.

En ese sentido, los/as asistentes administrativos reconocen que intentan brindar una atención lo más "humana" posible, tratando de ser empáticos y de escuchar atentamente. Con ello, el cliente/usuario se siente tomado en cuenta, y percibe que su causa es importante para la Defensoría.

Desafortunadamente, existen una serie de **gestiones que el cliente/usuario tiene que realizar antes de su atención en la oficina**, en el ámbito privado, en donde difícilmente la Defensoría se podrá involucrar (por ejemplo, pedir permiso en el trabajo). Esto puede impactar en la satisfacción de los usuarios, quienes se ven ofuscados por los trámites previos que deben realizar para poder atenderse en una oficina.

Debido a esto, es importante que exista **respeto claro a los horarios del usuario**: atenderlo a la hora que corresponde, no reagendar su cita, y prestarle importancia a su caso. Asimismo, las oficinas deben estar dispuestas a emitir certificados de asistencia de ser requeridos, por si el usuario necesita dicho documento para pedir permiso en su trabajo.



Las oficinas de la Defensoría cuentan con espacios de juegos infantiles, mesas pequeñas, y lápices. Gracias a esto, se elimina la necesidad de tener que buscar a una persona que cuide a sus hijos mientras tiene su cita.

Los asistentes administrativos también mencionan que existe **atención preferente** a cierto tipo de usuarios (mujeres embarazadas o con hijos pequeños, imputados que viajan de otra ciudad, etc.).

Asimismo, las oficinas ofrecen **financiamiento** de pasajes, con el objetivo de que las dificultades monetarias no sean una razón para no recibir la atención necesaria.

Sobre los hallazgos generales en las tareas del usuario y los servicios ofrecidos, se puede concluir lo siguiente:

- Existen gestiones previas a la atención, que son tareas que el usuario tiene que desarrollar antes de asistir a una oficina de la Defensoría (por ejemplo, gestionar permisos en el trabajo o conseguir que alguien se quede con sus hijos). Si bien éstas no tienen que ver directamente con el servicio ofrecido, podrían impactar en la experiencia que tiene el usuario, ya que el **viaje del usuario y su contacto con el servicio** no necesariamente comienzan cuando llega a la oficina en cuestión sino que puede comenzar antes, cuando está realizando las **diligencias previas y las coordinaciones para efectivamente asistir a su cita con su abogado defensor**. Si existen dificultades en estas gestiones previas, la experiencia directa con el servicio igualmente puede verse opacada.
- Los usuarios cada vez demandan más **atenciones remotas** (por ejemplo, atención vía videoconferencia) justamente para mitigar todas las acciones previas que deben realizar, que estarían implicadas con la cita presencial en la oficina. Si bien en regiones con alto flujo de atención esto puede resultar inviable, es necesario que la Defensoría evalúe en **nuevas formas para innovar en la atención**, que se ajusten a las necesidades reales de los usuarios actuales y potenciales. Por ejemplo, pueden existir Defensores o técnicos jurídicos con dedicación exclusiva para realizar atenciones por videoconferencia.
- El **autocuidado** fue un concepto que surgió continuamente en los talleres. Los asistentes administrativos en muchas ocasiones se ven sobrepasados, especialmente por la alta demanda emocional que implica su trabajo. Por lo mismo, consideran necesario el



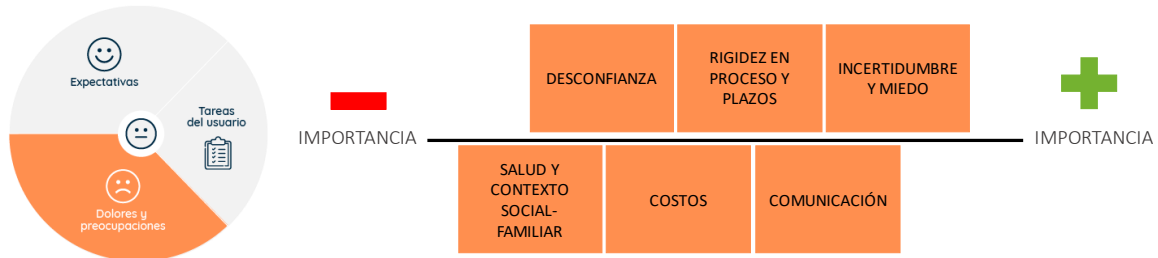
establecimiento de prácticas de autocuidado y beneficios en atención psicológica en caso de necesitarla. Esto tiene que ir de la mano con capacitaciones y talleres que otorguen más herramientas no sólo a los asistentes, sino también a los abogados, para el manejo de situaciones críticas y usuarios conflictivos.

- En múltiples regiones se menciona que los usuarios asisten a las oficinas para preguntar por información de la víctima, con el fin de solicitar que se retracten o quiten la demanda. En este sentido, se sugiere una campaña informativa que concientice a los usuarios que ello no es algo que pueda hacer la Defensoría. Asimismo, también ocurre en regiones que las mismas víctimas asisten a oficinas de la Defensoría, con la intención de entregar información sobre los hechos. La Defensoría debe ser enfática en recalcar que esto sobrepasa sus funciones y atribuciones, y que su labor es la defensa de imputados.
- Si bien existen oficinas en donde los asistentes administrativos declaran que se encuentran dispuestos a brindar ayuda más allá de las competencias específicas de la Defensoría (por ejemplo, orientarlos sobre las multas de Policía Local, o entrega de cupón de pago), es necesario ser cautelosos al respecto y que brindar este tipo de atención no vaya en detrimento a usuarios que sí van a consultar por su causa o temas relacionados.
- Se evidencian diferencias según macrozona respecto a las tareas del usuario: en **regiones del norte** (Atacama, Arica y Parinacota), **con mayor inmigración**, una tarea relevante es **preguntar por decreto de expulsión**, y cómo hacer si tienen un hijo nacido en Chile. Asimismo, en dichas regiones también preguntan por **trámites relacionados al registro civil** (RUT provisorio, certificado de antecedentes para extranjeros, etc.).
- Indagando en las acciones que poseen algunas defensorías que pudiesen explicar sus altos niveles de satisfacción, existen regiones que llevan la atención a otro nivel: destaca el caso de **Atacama**, donde van a buscar al domicilio al imputado en caso de que no vaya a su cita en la oficina, para asegurar una preparación para el juicio. También destaca el caso de **Coquimbo**, donde ofrecen diversas posibilidades de contacto con la oficina y el Defensor (contacto telefónico, fichas de audiencias y recordatorios de éstas, tarjeta de presentación del Defensor con teléfonos de contacto). Finalmente, en **Magallanes** señalan que contar con horario continuo (sin cierre en horario de colación) les ha permitido brindar un mejor servicio para sus usuarios.
- Resulta positivo que las Defensorías se adapten a los desafíos que implica su geografía: en regiones donde las comunas con mayor número de habitantes se encuentran alejadas (Magallanes, Aysén), se ofrecen diligencias de coordinación con otras Defensorías, para que así imputados/familiares no tengan que viajar.
- Para las Defensorías de Atacama y Aysén, la ayuda social es central en la entrega del servicio.

### Dolores y preocupaciones

En segundo lugar, los/as participantes del taller tuvieron que identificar los dolores y preocupaciones de los clientes/usuarios, esto es, los costos no deseados que experimentan los clientes/usuarios al realizar las actividades anteriores (tareas del usuario).

Los dolores y preocupaciones que se identificaron en los talleres, en términos generales, fueron los siguientes:



## INCERTIDUMBRE Y MIEDO



- Preocupación por recuperar la libertad: cuándo voy a salir, que revisen las medidas cautelares
- Incertidumbre de la sanción: qué sanción/condena pueden llegar a tener, quedar preso después de la primera audiencia, preocupación por la pena solicitada por el Ministerio Público
- Incertidumbre por la causa: cuánto tiempo puede demorar su causa, qué hacer si se tiene una orden de detención, quién lo acompañará en la audiencia
- Consecuencias privación de libertad: perder su trabajo, no tener con quién dejar a sus hijos, tener que dejar de estudiar, temor a que el tribunal de familia le quite a sus hijos.

## COMUNICACIÓN



- Dificultad para darse a entender: pocas herramientas para expresarse con claridad; barreras de lenguaje, falta de educación
- Dificultad para entender: no saber leer, no entender el idioma
- Información contradictoria en las distintas fases del proceso, lo cual genera desconfianza; asistentes que no transmiten información a Defensor
- Problemas de comunicación con su Defensor: que Defensor no responda sus correos, no poder contactarse con su defensor

## RIGIDEZ EN EL PROCESO/PLAZOS



- Atención: horarios de atención rígidos, que la entrevista sea en una fecha donde no pueden asistir, que no haya hora para entrevistas
- Plazos: largos tiempo de espera para la respuesta a requerimientos
- Rigidez de la audiencia: qué pasa si no se presentan a la audiencia
- Rigidez en los protocolos de visita de cárcel: tiempos de las visitas, protocolo a seguir para la visita
- Lentitud en el proceso: revocación beneficio pena retributiva, demora del informe de factibilidad


## COSTOS



- Costo del servicio: cómo voy a pagar, quedar afecto a pago por servicio de defensa
- Costos del traslado cuando son de otra localidad/región
- Pérdida del trabajo por estar cursando un proceso penal
- No tener trabajo por estar privado de libertad
- Problemas para ir a la oficina/audiencia por razones laborales (tener que pedir permiso en el trabajo)
- Preocupación por no poder pagar la multa




### DESCONFIANZA



- Desconfianza de la labor del defensor/DPP: familiares piensan que no se hace nada por su familiar en PP (“si el servicio no es pagado, no debe ser bueno”).
- Desconfianza por descoordinación: tener más de una causa y que no le asignen el mismo defensor, que no esté el defensor titular en la audiencia, que el defensor no se haya leído la minuta
- Imputado inocente: cuando realmente es inocente y lo culpan de algo que no fue así

### SALUD Y CONTEXTO SOCIAL/FAMILIAR



- Miedo por la integridad física, a represalias y hostilidad de Gendarmería
- Divulgación de la causa: preocupación de que la causa salga en las noticias, vergüenza de tener una causa penal
- No contar con apoyo familiar
- Preocupación por estado físico y mental de su familiar en PP


## Soluciones

Las soluciones a los dolores de los usuarios apuntan a cómo se resuelven los problemas o necesidades de los clientes, es decir, si para los dolores identificados con anterioridad existen soluciones institucionales o particulares.

Las soluciones identificadas en los talleres fueron las siguientes:




### ATENCIÓN



- Buen trato: atención amable, contención, ser escuchados, preocupación por la causa
- Calidad en la atención: estar preparado, conocer su caso, eficiencia en el tiempo de respuesta
- Atención preferente: atención inmediata a extranjeros, cuando vienen de otra ciudad gestionar para que Defensor lo atienda el mismo día, mujeres embarazadas o con niños pequeños
- Confidencialidad

### INFORMACIÓN



- Entrega de información por diversos medios: presencial, telefónica, por correo, escrita, por videoconferencia, a través de videos televisivos informativos
- Calidad de la información: información oportuna y coherente, explicar todos los procesos de la causa de forma clara
- Información clara y entendible: explicar sin tanto tecnicismo
- Contacto con el usuario: contactar al usuario para informar cita con abogado o fecha de la audiencia

### FASE TÉCNICA



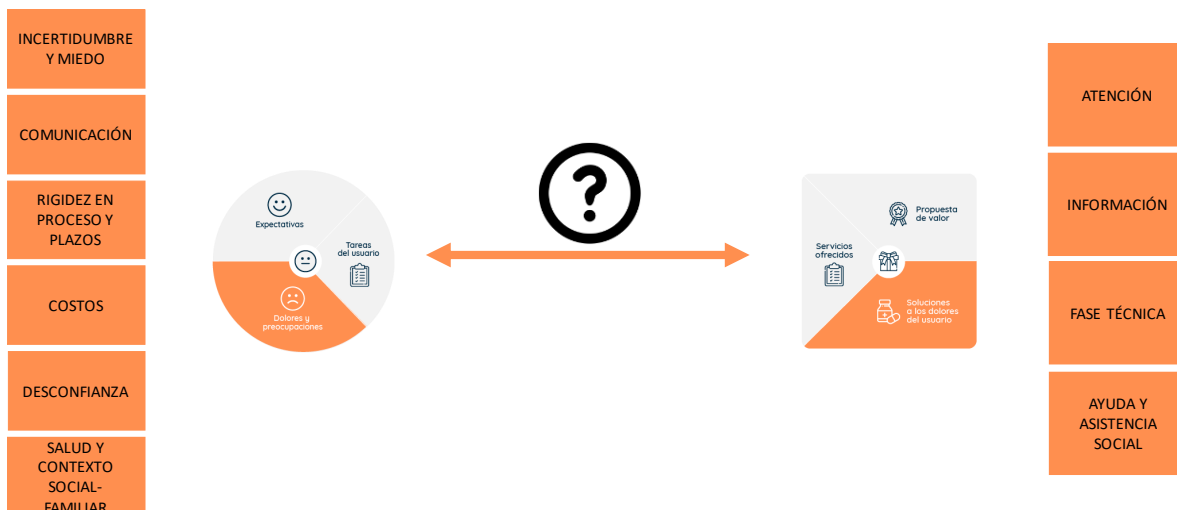
- Equipo capacitado: personal capacitado para la atención
- Procedimientos: aplicación del procedimiento cuando hace un reclamo y/o solicitud de cambio de Defensor
- Ayuda sistema web: ayudarlos a subir escritos
- Peritajes psicosociales
- Gestiones con otras instituciones

### AYUDA Y ASISTENCIA SOCIAL



- Ayuda económica/de transporte: solicitar pasajes para que asista a la audiencia, alojamiento y alimentación, rebaja o condonación en el cobro de aranceles
- Ayuda social a imputados privados de libertad: colectas de útiles de aseo y ayuda a familiares
- Justificación inasistencias: justificar inasistencia a audiencia, y así evitar orden de detención
- Otras ayudas y gestiones: envío de licencia cuando ya cumplió sentencia y no tiene cómo viajar a buscarla, orientación cuando la causa no es penal (Familia, Laboral, etc.)

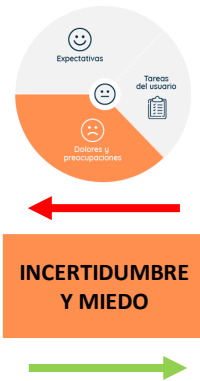
Una vez identificados los principales conceptos dentro de cada una de las dimensiones del perfil del cliente (conceptos a la izquierda) y mapa de valor (conceptos a la derecha), es necesario examinar si es que existe concordancia los dolores del usuario y las soluciones ofrecidas por el servicio.



Las consecuencias de la privación de libertad son un ámbito sumamente relevante dentro de los dolores del usuario, especialmente para los familiares de los imputados. No sólo es motivo de preocupación el bienestar del imputado privado de libertad, sino también las **consecuencias económicas que conlleva su privación de libertad**.

Si bien dicho temor es abordable por algunas Defensorías que aseguran que dan **apoyo social** a los imputados y sus cercanos, **no todas las Defensorías cuentan con este tipo de servicios**, ya que en su mayoría son gestionados por los mismos funcionarios.

Por lo mismo, urge un **mayor involucramiento social**, a nivel institucional, por parte de la Defensoría, o al menos **coordinación con otros actores que sí puedan brindar este tipo de apoyo**. Esto debe ser una práctica institucionalizada y no algo que dependa únicamente de la gestión de los funcionarios.



Pasar por un proceso penal conlleva un alto estrés y angustia, no solamente para el imputado sino también para sus cercanos.

La incertidumbre y el miedo es el dolor de los usuarios más prevalente, y por lo mismo resulta positivo que los asistentes administrativos mencionen la atención (buen trato, amabilidad, escuchar, contener al usuario, etc.) como un ámbito central dentro de los servicios ofrecidos.

De igual forma, la entrega de información resulta paliativa para este dolor, ya que si el usuario maneja más información se puede esperar una disminución en su ansiedad e incertidumbre, especialmente en los usuarios primerizos que no se han enfrentado anteriormente a un proceso de esta índole.

Existen dos dificultades que aún no se encuentran subsanadas en las Defensorías: en primer lugar, las **dificultades idiomáticas** – los/as asistentes administrativos aseguran que no tienen herramientas para atender a usuarios que no hablan español, y que sólo logran atenderlos usando sus propios medios y recursos, tales como traductores en línea. Urge una **política institucional de traducción y apoyo para los usuarios extranjeros**.

En segundo lugar, en muchas regiones continúan las **dificultades para comunicarse con su Defensor**, especialmente en las regiones con mayor flujo de usuarios.



Las dificultades en torno a la comunicación, específicamente la complejidad de entender (lo relacionado a la causa y las consecuencias de ésta) y darse a entender (con el abogado y el asistente administrativo), son una segunda dimensión relevante dentro de los dolores del usuario. Como ya se dijo con anterioridad, resulta positivo que para los asistentes administrativos cobre tanta relevancia el brindar una atención empática.

Asimismo, la entrega de información es un servicio relevante para las Defensorías, siendo importante la entrega de información oportuna y coherente.

La rigidez en la atención con relación a los horarios y fechas está muy vinculado al hecho de que las oficinas licitadas poseen **horarios de atención delimitados**. Por lo mismo, una de las soluciones que brindan algunas de las Defensorías es atención continua (como el caso de Magallanes), o atención por otros medios (teléfono, correo electrónico).

Asimismo, existe una queja recurrente por parte de los usuarios, identificada por los asistentes administrativos: que los **abogados no respetan los horarios de atención** y dejan a los usuarios esperando, o bien les **cambian la hora sin previo aviso**. Esto podría solucionarse implementando un sistema de atención por turnos, pero de todas formas hay que tener en cuenta que los usuarios no están siempre receptivos a que los atienda otro defensor que no es el titular.



La rigidez en la atención (horarios, fecha) es parcialmente solucionada por la atención preferente que brindan algunas Defensorías según tipo de usuario (por ejemplo, atención inmediata cuando vienen de otra ciudad).

Asimismo, el descontento por la rigidez de los procesos puede anticiparse por la entrega de información: en tanto las Defensorías se preocupen de informar correcta y pertinentemente a los usuarios, el dolor que implica la rigidez en los procesos podría aminorarse.

Existe **poca claridad respecto a los costos del servicio de la Defensoría**. Las asistentes administrativas aclararon que el costo está asociado a la ficha de protección social, pero que en muchas oportunidades dicha ficha es inexistente; esto provoca que, en muchos casos, usuarios que sí tienen los medios para pagar por el servicio terminan no pagando. Por el otro lado, los usuarios que no pueden pagar presentan ansiedad al comienzo, ya que no saben cuánto le va a costar.

Por el otro lado, como ya se mencionó con anterioridad, la **ayuda social** a imputados privados de libertad o a su familia surge como **iniciativa de ciertas Defensorías Regionales, sin existir una clara estrategia o campaña por parte de la Defensoría**. Si bien esta labor se extrae de las atribuciones que posee la Defensoría, amerita reflexionar respecto a la posibilidad de establecer coordinaciones con otras instituciones que sí puedan brindar este apoyo.



**COSTOS**



Respecto a las preocupaciones que poseen los usuarios en torno a los costos, las Defensorías Regionales ofrecen un fuerte apoyo social: desde ayuda en el transporte, alojamiento y alimentación para asistir a las audiencias, como ayuda social a imputados privados de libertad.

Respecto a la desconfianza que genera el cambio de defensor (que en la audiencia esté un defensor que no es el defensor titular de la causa) – puesto que aún existe alto desconocimiento respecto al funcionamiento de la Defensoría y al sistema de turnos que poseen los abogados – es necesario **mejorar el conocimiento y la información que poseen los usuarios** al respecto, para que el **sistema de turnos** en audiencia no les dé inseguridad y que sepan que eso no significa que irá un defensor menos preparado.

Lo anterior debe ocurrir paralelamente a un **control de calidad de las minutas de las audiencias**, ya que los mismos Defensores aseguran que muchas veces las minutas que reciben no cuentan con toda la información necesaria para desempeñarse de forma óptima. Debe haber una fiscalización de la calidad de las minutas y el traspaso de las causas.



**DESCONFIANZA**



La desconfianza que poseen los usuarios respecto a la labor de la Defensoría en general, y del Defensor en particular, puede enfrentarse desde la solución ofrecida en torno a la defensa técnica (fase técnica) mencionada por los asistentes administrativos, quienes reconocen que las Defensorías están compuestas por equipos altamente capacitados, que funcionan a través de procedimientos, y que están abiertos a brindar ayuda a los usuarios incluso en temáticas que sobrepasan las competencias de la Defensoría.

Si bien es importante la atención emocional que realizan las oficinas a través de sus asistentes administrativos, hay que tener en cuenta que la incertidumbre asociada a lo que le puede pasar a su familiar en prisión preventiva dentro de la cárcel permanece, muchas veces vinculada a la **desconfianza hacia Gendarmería**. En este sentido, es importante que exista un compromiso enfático de la Defensoría con la prevención de los abusos dentro de los centros penitenciarios, y desarrollar los procedimientos necesarios en caso de que éstos sucedan.



**SALUD Y CONTEXTO SOCIAL-FAMILIAR**



Como se mencionó con anterioridad, la atención brindada en oficinas va más allá de lo técnico y jurídico: los asistentes administrativos también brindan una atención empática y de contención, lo cual va en directa relación con el dolor asociado a la salud mental y emocional del imputado en prisión preventiva, especialmente cuando son sus familiares los que van a atenderse a las oficinas.

Dentro de los principales hallazgos alrededor de los dolores/preocupaciones y soluciones, se encuentran:

- Una complicación mencionada en algunas Defensorías se relaciona a las **detenciones en otras regiones por orden despachada**; en aquellos casos, los **imputados no tienen nada para devolverse a su ciudad, ni tampoco cédula de identidad**. En esos casos, regiones como Atacama afirman que muchas veces los mismos funcionarios les pagan los pasajes para

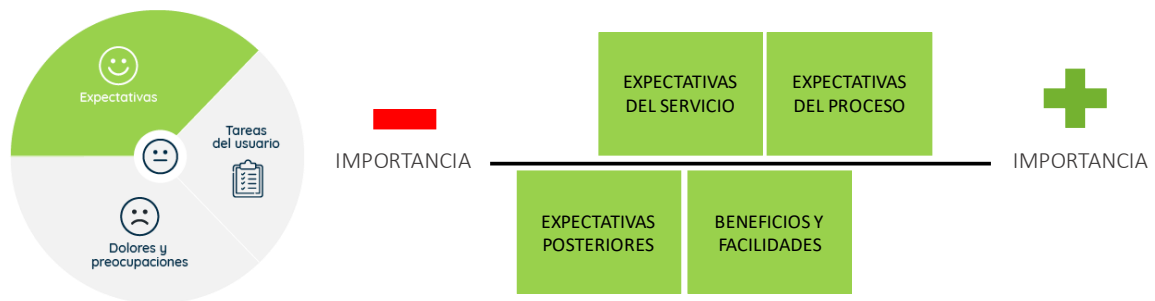
retornar a sus ciudades. Al parecer no existiría actualmente una medida institucional para enfrentar este tipo de situaciones.

- En el taller de **Coquimbo** se pudo apreciar el **énfasis que poseen los asistentes en el buen trato**, y afirman que tiene que ver también con el **grato ambiente laboral que se desarrolla en las oficinas locales**: funcionarios felices implica funcionarios flexibles y dispuestos a dar soluciones. Esto indica que es importante que se propicie un buen ambiente laboral en las oficinas de la Defensoría; en el caso de Coquimbo, los asistentes administrativos reconocen que el cambio en la Defensora Regional fue catalizador de este escenario.

## Expectativas

La última dimensión dentro del perfil de los clientes tiene relación con las expectativas de los usuarios de las oficinas de la Defensoría, y del servicio ofrecido por ellas.

Las expectativas identificadas por los asistentes administrativos giran en torno a cuatro aspectos:



### DEL PROCESO

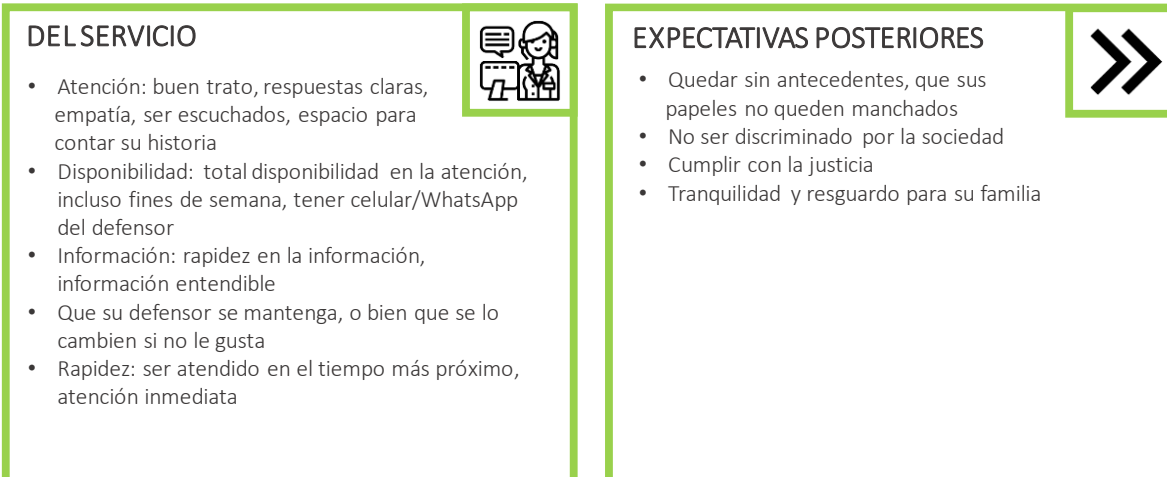


- Plazos: que se fije pronto la audiencia, que estén pronto las copias del parte
- Familiares en PP: que abogado los visite todas las semanas
- Información: lenguaje claro, no técnico; entender el problema
- Resultado favorable: Salir en libertad, que termine su causa, absolución, sentencia no privativa de libertad (multa), no quedar en PP
- Calidad: que se realicen las diligencias, que defensor conozca bien su causa, pronta solución, que exista interés en su caso
- Presencia del defensor: que esté el defensor titular en todas sus audiencias

### BENEFICIOS/FACILIDADES



- Económicos: que le costeen pasajes y alojamiento, no pagar por el servicio
- Penitenciarios: poder optar a beneficios penitenciarios, cambio rápido de unidad penal, claridad de tiempos de beneficios cuando es condenado
- Modificación de medidas cautelares
- Otros: que no les quiten la licencia, que suspensión de su licencia se pueda pagar con una multa



### Propuesta de Valor

Finalmente, el último ámbito dentro del servicio es la propuesta de valor: qué puede ofrecer en el corto, mediano, o largo plazo la Defensoría, a través de sus oficinas, para satisfacer las expectativas de los usuarios.

Las expectativas de los usuarios suelen sobrepasar el rango de acción que poseen los servicios, y por lo mismo hay que tener en cuenta que muchas expectativas de los usuarios no pueden ser abarcadas por los servicios. Por lo mismo, también debe haber un trabajo coordinado respecto al manejo de expectativas.

Los elementos de la propuesta de valor identificados fueron los siguientes:



### PERSONAL DE LA OFICINA



- Bienestar y autocuidado: capacitaciones para el autocuidado de asistentes administrativos, incluir bienestar del personal en bases de licitación, visibilizar las competencias de otros
- Capacitaciones: DDHH, migrantes (lengua extranjera), contención de usuarios, nuevas metodologías y cambios en el sistema, lenguaje de señas, labor pública
- Contratación de más personal: recepcionista, abogado de turno permanente para la atención de usuarios, turnos los fines de semana
- Delimitar funciones defensor/asistente

### INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS



- Seguridad en la oficina: alarma y botones de pánico, cámaras de seguridad, guardias
- Disponer de vehículos institucionales para viajar a zonas alejadas
- Programa de traducción para lenguas extranjeras
- Call center de atención, mesa de ayuda telefónica para información

### ATENCIÓN E INFORMACIÓN



- Atención remota por videoconferencia/llamada cuando imputados no pueden asistir a oficina
- Respetar días y horarios de atención
- Delimitación de horarios: acotar horarios de atención de público para tener tiempo de realizar trabajo administrativo
- Evitar derivar a otras instituciones (e.g. Tesorería)

### COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN



- Temas migratorios: más información y contacto con instituciones que ven temas migratorios
- Convenio con otras instituciones (Registro Civil, CONADI)
- Mayor difusión sobre usos de la Clave Única
- Mejorar comunicación entre defensorías

### INFORMACIÓN



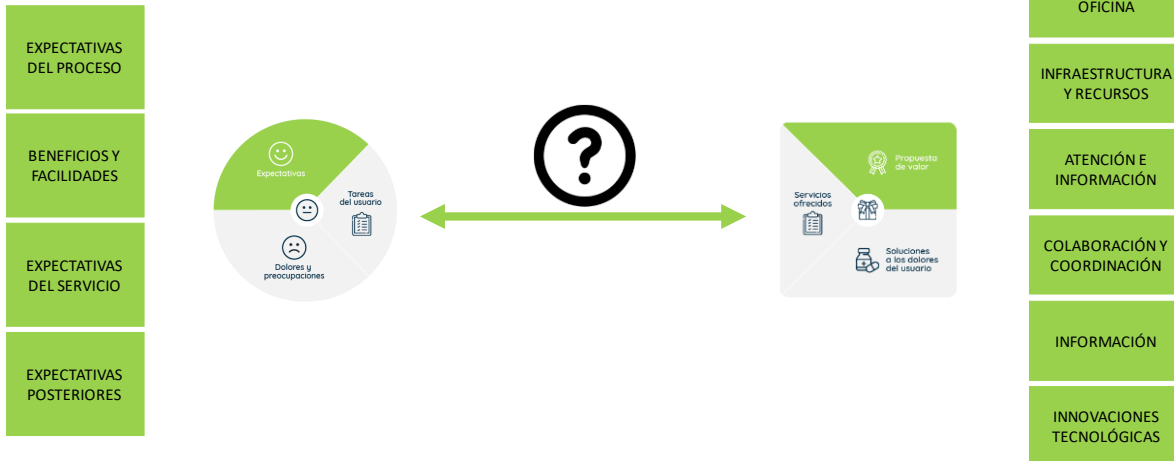
- Información en Defensorías en formato afiches/folletos/ilustraciones o videos: cómo subir al sistema informático el comprobante de pago de multas, cómo ver estado de causas
- Informar y posicionar de mejor manera la función de la DPP a través de medios de comunicación (TV, radio, redes sociales)

### INNOVACIONES TECNOLÓGICAS



- Sistema informático: tener actualizados los datos de las defensorías en Intranet, soporte informático actualizado, justicia en línea (PJUD, etc.), mejorar SIGDP penitenciario, innovaciones (carpeta digitalizada)
- Aplicación móvil para toma de horas
- Autoconsulta en oficinas: tener computadores disponibles para el público, donde ellos mismos puedan consultar sobre el estado de su causa

Una vez identificados los principales conceptos dentro de cada una de las dimensiones del perfil del cliente (conceptos a la izquierda) y mapa de valor (conceptos a la derecha), es necesario examinar si es que existe concordancia las expectativas de los usuarios y la propuesta de valor potencial del servicio.



Las expectativas del proceso en torno a los **plazos** (rapidez), **labor del abogado** (visita constante en PP, que esté en todas las audiencias), y de **resultado favorable** son las más complejas de satisfacer por parte del servicio.

Debido a que los plazos en muchas ocasiones no dependen exclusivamente de la Defensoría, se debe **informar al usuario que existen otras instituciones y actores involucrados, cada uno con plazos propios**. Por lo mismo, hay muchos procesos que escapan de los plazos del Defensor. Lo mismo sucede con la expectativa de un resultado favorable.

Por otro lado, como ya se mencionó con anterioridad, es necesario **informar a los usuarios respecto al sistema de turnos** que tienen los defensores para tomar audiencias, y que haya otros defensores no titulares que tomen las audiencias no significa que habrá una defensa de menor calidad.



**EXPECTATIVAS DEL PROCESO**

La expectativa que poseen los usuarios de estar constantemente informados puede abarcarse a través de las distintas formas propuestas para entregar información.

Si bien los/as defensores reconocen que ahora existe mayor apertura para considerar otro tipo de atenciones (telefónica, por videoconferencia, etc.), igualmente es algo que puede apoyarse a través de campañas comunicacionales dirigidas a posicionar de forma más potente la labor de la Defensoría.

Existe cierta **descoordinación respecto al tema de cobro de aranceles**. Se evidenció que en muchas regiones las mismas asistentes administrativas desconocían los trámites en torno al cobro. Puesto que el cobro del servicio está asociado a la existencia de la Ficha de Protección Social, y existen muchos usuarios que no cuentan con esa Ficha, finalmente se exime de cobro a usuarios que sí podrían pagar por el servicio, lo cual deviene en una utilización poco óptima de los recursos.

Asimismo, urge entregar **información clara respecto a la suspensión de la licencia de conducir**, ya que existe la concepción errada por parte de los usuarios que dicha sentencia se puede pagar con una multa.



**BENEFICIOS Y FACILIDADES**

Respecto a los beneficios económicos, resulta positivo que las Defensorías Regionales ofrezcan facilidades en torno al reembolso de pasajes e, incluso en algunas regiones, de alojamiento cuando tienen que viajar de otras provincias.

Asimismo, la existencia de una buena coordinación con la defensa penitenciaria resulta clave a la hora de satisfacer la expectativa en torno a beneficios penitenciarios. Algunas regiones presentan una gran coordinación entre abogados defensores y penitenciarios, práctica que debiese replicarse para todas las Defensorías Regionales.



Se mencionó constantemente que los usuarios tienen la expectativa de **disponibilidad total del personal de la oficina (atención 24/7)**: que los atiendan cuando ellos quieran, las veces que quieran, de forma inmediata.

Es necesario educar a los usuarios que, al igual que cualquier otro servicio, se atienden a grandes volúmenes de personas, y que los funcionarios igualmente son humanos y que es inviable que estén totalmente disponibles todo el tiempo.



**EXPECTATIVAS DEL SERVICIO**

Las expectativas del servicio vinculadas a la atención y a la información son abarcables a través de la propuesta de valor que se ofrece desde la Defensoría.

Sin embargo, hay que continuar avanzando en torno a los horarios de atención (que se respeten efectivamente los horarios de atención y las citas agendadas), y una mayor difusión del rol de la Defensoría hacia la sociedad.

Las expectativas posteriores son las más difíciles de abordar justamente porque dejan de tener relación con la Defensoría en sí. No obstante, puesto que la Defensoría se encuentra dentro de la institucionalidad pública y por ende, del estado, es necesario apoyar en el trabajo en relación a ciertas expectativas, específicamente las que tienen relación con la no discriminación posterior al haber pasado por un proceso penal.

En ese sentido, se sugiere un trabajo colaborativo con Gendarmería en torno a la reinserción social, por ejemplo, a través de la creación o el fortalecimiento de programas de reinserción social y laboral.



**EXPECTATIVAS POSTERIORES**

La expectativa de haber cumplido con la justicia después de haber pasado, y finalizado, un proceso penal, es fuertemente respaldado por la Defensoría quienes son capaces de realizar las gestiones para entregar respaldo de cumplimiento de condenas.

Dentro de los principales hallazgos respecto a las expectativas y a la propuesta de valor de la Defensoría como un todo, se encuentran:

- Durante la fase de propuesta de valor surgió la inquietud por parte de los asistentes administrativos de la Región de La Araucanía de haber manifestado estas sugerencias con anterioridad, y que, por lo tanto, se percibe como infructuoso realizar propuestas, dado que no se observa que éstas sean escuchadas o que haya una materialización de soluciones en función de ellas. Por el contrario, en Arica se observó una gran disposición a realizar mejoras en sus gestiones y atención de usuarios, pero destacan que es una dificultad el escaso personal con el que cuentan, junto con el gran número de causas que ingresan a las oficinas diariamente.
- Lo anterior también se complementa con la idea de tener recepcionista, para que así los/as asistentes administrativos tengan más tiempo para dedicarse a asistir en las causas y a los defensores, lo cual surgió fuertemente en los talleres de Arica y Magallanes.
- Asistentes administrativos de Magallanes afirman que existe mucho desconocimiento respecto a la clave única; incluso, muchas de las mismas asistentes no sabían que la clave única podía utilizarse para consultar causas penales. La Defensoría debe avanzar al respecto, partiendo por capacitar a sus mismos funcionarios en el tema.
- En La Araucanía surgió un clivaje importante entre oficinas locales y licitadas: se discutió que las oficinas licitadas no tienen las mismas condiciones que las locales (seguridad, autocuidado de funcionarios, existencia de grandes distancias entre oficinas licitadas y tribunal). El tema de la seguridad también fue mencionado en Coquimbo, donde destacó la necesidad de contar con más capacitaciones, sobre todo para aprender a lidiar con usuarios con problemas psiquiátricos o excesivamente agresivos, ya que al no tener guardias de seguridad ni cámaras en las oficinas, los trabajadores están expuestos a sufrir agresiones.

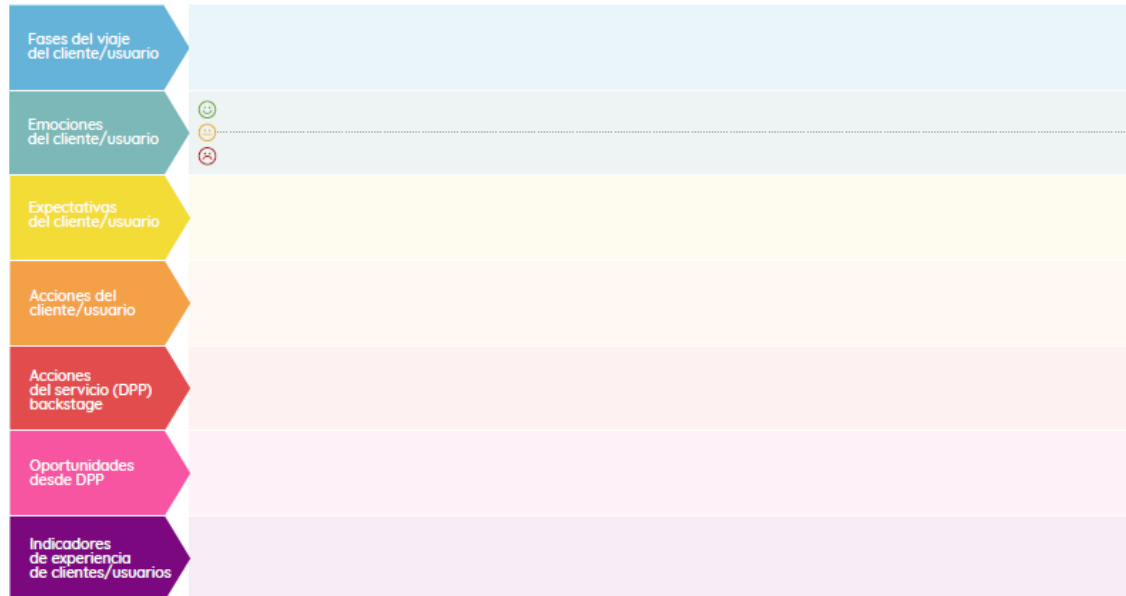
- En Atacama surgió la necesidad de capacitar a los defensores en la labor de la DPP: ingreso de muchos defensores jóvenes que desconocen la labor institucional. En Aysén también surgió el concepto de capacitación en la “labor pública”, pero no sólo a nivel interno sino también externo: hacer charlas en los liceos y otros ambientes, para informar sobre el tema RPA, lo cual también fue mencionado en Magallanes, quienes agregan que es necesario cambiar el foco de la difusión, ya que actualmente está muy orientado a la defensa en sí, y no tanto en la labor integral que realiza la DPP.

## 6.2. Talleres Abogados Defensores

Durante el taller de abogados defensores se realizó una actividad denominada “Viaje del cliente”. Esta es una herramienta de Design Thinking que permite plasmar en un mapa cada una de las etapas, interacciones, canales, y elementos por los que atraviesa un cliente/usuario durante todo el ciclo de entrega del servicio

El diagrama muestra los pasos de extremo a extremo que sigue un cliente/usuario al relacionarse con una empresa/institución, ya sea a través de un producto, servicio, etc. En esta actividad, se mapea en su totalidad el viaje del cliente según información entregada por los abogados defensores al relator. Una vez identificadas todas las fases del viaje, se desarrollan las filas siguientes para cada fase específica.

### Viaje del Cliente Defensoría Penal Pública



#### ¿Por qué un mapa del Viaje del Cliente?

A través de un mapa del Viaje del Cliente podremos:

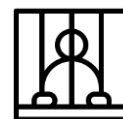
- Entender y rediseñar la experiencia de los clientes/usuarios de la Defensoría Penal Pública  
→ entender la experiencia actual de los usuarios ayudará a comprender a los Abogados

Defensores los puntos de frustración de los usuarios. Al analizar distintos tipos de perfiles/arquetipos, se pueden descubrir nuevas oportunidades de mejora de servicio.

- Alinear la visión externa e interna → entender cómo comprende el cliente los procesos internos ayuda a una mejor comprensión del ciclo de experiencia.
- Conocer cada instancia por la que pasa el usuario durante el ciclo de entrega del servicio → con esto, podemos saber exactamente cómo, dónde, y cuándo actuar o intervenir para lograr una mejor entrega del servicio, a través de la identificación de etapas críticas.
- Identificar puntos débiles en la entrega del servicio → a través de este ejercicio, podemos reconocer “gaps” o puntos en donde la experiencia del usuario resulta negativa, y mapear qué está haciendo la DPP para aminorar dicha experiencia negativa.

Dado que las experiencias varían de persona a persona, se deberá construir un mapa del viaje distinto para cada arquetipo.

#### Ejemplos de arquetipos/clientes de la DPP:



#### 6.2.1. Cliente Imputado en una causa en desarrollo, no privado de libertad

En las regiones del Bío-Bío y Tarapacá se realizó el viaje del cliente/usuario centrado en un imputado en una causa en desarrollo, no privado de libertad.

Se aprecian importantes **oportunidades de mejora** en la experiencia del usuario:

- Cuando el usuario recibe la citación inicial en el tribunal, siente preocupación, miedo y ansiedad, y busca pedir hora para entrevistarse con un Defensor para que le aclare dudas. Para hacer más expedito el proceso, podría implementarse un sistema de citación automática al momento de creada la causa. Debe existir una rápida asignación del defensor.
- Debe ser exigible la entrega de información de contacto de la oficina y del defensor al momento de establecer el primer contacto con el usuario.
- También se sugiere la entrega de un folleto informativo respecto al proceso. Si bien existen diversos materiales informativos (videos, afiches, etc.) no todas las oficinas cuentan con esta información. Son especialmente las oficinas licitadas de regiones las que poseen más carencia de medios informativos.
- Los abogados también sugieren la creación de duplas de defensores para atender a los usuarios cuando el otro no puede, para que el imputado identifique a ambos abogados como “titulares” de su causa, y así no cambiar el día de atención cuando uno de ellos no puede, así como disminuir el tiempo de espera.
- Importancia de capacitar a asistentes administrativos para lidiar con usuarios conflictivos.
- Abogados recalcan la necesidad de capacitarlos institucionalmente sobre cómo llevar a cabo buenas entrevistas con el usuario: es necesario mejorar a los defensores en torno a habilidades blandas.
- Es necesario mejorar la comunicación entre abogados y asistentes administrativos.

Cliente: Imputado no privado de libertad – Región de Tarapacá

Fases del viaje del cliente/usuario	Hecho que motiva la acción penal	Denuncia	Citación a Audiencia en Tribunal	Entrevista con el abogado	Audiencia	Resolución audiencia	Asiste a oficina
Emociones del cliente/usuario	😊 😐 😞	Susto, enojo	Preocupación; asustado, ansioso	Ansioso, y post entrevista más calmado	Susto, angustia, nerviosismo	Confusión	Feliz, enojado, tranquilo
Expectativas del cliente/usuario	Que no lo pillen	Que no lo pillen					Entender
Acciones del cliente/usuario			Pedir hora para atenderse con abogado defensor	Entregar antecedentes, dar su versión	Asistir a la audiencia	Tomar una decisión	Cumplir resolución tribunal
Acciones del servicio (DPP) backstage			Designar defensor	Revisar carpeta judicial, antecedentes e información	Revisar carpeta, comparecer a la audiencia o dar instrucciones para el defensor	Explicar resultados, aclarar dudas	Volver a explicar resultados
Oportunidades desde DPP			Citación automática cuando se crea la causa, folleto informativo	Ficha a llenar por defensor más resumida para tener más tiempo en entrevista	Explicar con tiempo	Ficha más amigable, información básica, capacitar a defensores	Duplas de defensores para atender a usuario cuando el otro no puede
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Modificar en la encuesta la variable tiempo de espera, para que sea evaluada en la categoría de Oficina, y no en la categoría de asistentes administrativos. Incluir a Pozo Almonte en la encuesta.						

Cliente: Imputado no privado de libertad – Región del Biobío

Fases del viaje del cliente/usuario	Notificación	Informarse quién es el defensor	Pedir hora con defensor	Entrevista	Audiencia (eventual citación a entrevista y audiencia)	Término de la causa	Ejecución de la pena	
Emociones del cliente/usuario	😊 😐 😞	Miedo, pena, angustia	Incertidumbre, ansiedad	Baja la ansiedad respecto a etapa anterior	Tranquilidad, Incertidumbre	Nervios, ansiedad, alegría, conformidad	Felicidad, Resignación, Agradecimiento, Alivio	Olvido, Irresponsabilidad, Indiferencia, Cumplimiento
Expectativas del cliente/usuario	Atención inmediata, ser escuchados, empatía	Que defensor sea bueno, "se la juegue"	Tener fecha próxima, Empatía	Empatía, Info. de alternativas y a qué se exponen, Tiempo de atención	Entender, Que vaya el defensor titular, Audiencia sin sorpresas	El mejor resultado posible	Que les sea fácil, Oportunidad, Cumplir como ellos quieran la pena	
Acciones del cliente/usuario	Nada, Informarse, Buscar abogado (muy pocos lo hacen)	Pocos toman contacto y piden hora entrevista, Quejas	Nada, Pedir hora lo antes posible	Hablan, Cuentan su versión de los hechos	Nada	Firmar, Escuchar indicaciones	Cumplir o justificar incumplimiento	
Acciones del servicio (DPP) backstage	Conocer causa, Saber fecha audiencia	Solicitar copia carpeta, averiguar quién es el fiscal, enviarle correo	Dar hora	Presentarle defensor a usuario, Explicar dinámica del proceso	Alegaciones, Ejercer defensa, Pedir peritajes	Explicar forma de término, Dar por escrito la información	Asesoría jurídica, Pedir peritajes	
Oportunidades desde DPP	Contactar a imputados, Info. de contacto disponible para usuario	Rápida designación del defensor, Info. sobre horarios de atención	Información accesible	Entregar tips a defensores (atención), Vínculo directo	Poder dedicar más tiempo a usuarios		Tratar de ubicar a usuario frente a incumplimiento	
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Cantidad de usuarios que se entrevistan previa audiencia	Conocimiento de quién era el defensor titular				Claridad forma de término, fecha, etc.		

6.2.2. Cliente Condenado adscrito al sistema de Defensa Penitenciaria

En las regiones Arica y Parinacota y Valparaíso se realizó el viaje del cliente/usuario centrado un condenado adscrito al sistema de Defensa Penitenciaria.

Se aprecian importantes **oportunidades de mejora** en la experiencia del usuario:

- Abogados de Arica y Parinacota señalan que es fundamental, durante todo el proceso, entregar información a los usuarios en un lenguaje claro, preguntarles continuamente si es

que entienden, y darles espacio para el diálogo. Igualmente, para ellos es crucial contar con un facilitador intercultural para la atención, debido al alto número de usuarios pertenecientes a pueblos originarios que existen en la región.

- En Valparaíso identifican múltiples oportunidades de mejora. En una primera instancia, cuando el usuario se entera del servicio, es necesario contar con un apoyo constante en torno a la información, brindando charlas y otorgando información a través de medios audiovisuales. En las entrevistas subsiguientes igualmente consideran positiva la entrega de información en papel (“producto físico”), para que usuarios conozcan los plazos.
- Respecto al trabajo dentro de los centros penitenciarios, los abogados reconocen que sería sumamente positivo contar con una oficina establecida dentro de todos los centros penitenciarios, que sea de uso exclusivo de los abogados, para así contar con un computador con acceso a internet y de esa forma poder consultar carpetas digitales de forma más expedita.
- Otra oportunidad de mejora es institucionalizar la entrega de una tarjeta de presentación del abogado penitenciario, que tenga una foto tipo carnet, para que de esa forma el condenado pueda identificar fácilmente a su abogado.
- Para las audiencias de revisión de peticiones penitenciarias, y el resultado de éstas, los abogados plantean que sería positivo gestionar una visita en el calabozo antes de la audiencia, y que antes de la entrega del informe se tenga un breve tiempo para explicar.

Respecto a los **indicadores de experiencia** que podrían considerarse en futuras mediciones, o modificaciones a las mediciones venideras, se identifica lo siguiente:

- Es necesario que el cuestionario clarifique constantemente que las preguntas en torno a el/la asistente social se refieren al asistente social de la Defensoría, ya que los encuestados constantemente confunden este cargo con el asistente social de Gendarmería. Es necesario recalcar, en cada ítem del asistente social, que se refiere al de la Defensoría.
- En el taller de Arica y Parinacota, abogados recalcan la necesidad de clarificar que el facilitador intercultural y el abogado penitenciario no son la misma persona, ya que en muchas ocasiones suele haber confusión al respecto. También mencionan que es necesario, al momento de realizar la encuesta, explicar a los usuarios que no todas las personas que los atienden son abogados –también hay peritos, trabajadores sociales, psicólogos, etc.
- En el taller de Valparaíso sugieren que sería útil preguntar a los usuarios qué tan fácil o difícil le fue conseguirse la información de contacto del defensor penitenciario, y cuánto tiempo transcurrió antes de que el defensor penitenciario realizara una primera acción en torno a su requerimiento.
- Asimismo, también se evalúa la posibilidad de realizar una entrevista antes de la audiencia de revisión de su requerimiento, y de evaluar dicha entrevista, para tantear si efectivamente los defensores penitenciarios están transmitiéndole a su usuario qué es lo que podría pasar en dicha audiencia.
- Finalmente, recalcan la necesidad de medir la eficacia de la audiencia en términos del resultado de su requerimiento, una vez que éste se ve finalizado.

**Cliente: Condenado adscrito al sistema de Defensa Penitenciaria – Región de Arica y Parinacota**

Fases del viaje del cliente/usuario	Condenado privado de libertad	Ingreso requerimiento	Visita cárcel	Análisis del caso	Cumplimiento o no de requisitos	Si cumple, acciones para proceder con requerimiento	Informe de término
Emociones del cliente/usuario	Ansiedad	Ilusión y expectativa	Claridad	Ilusión y expectativa	Conformidad, tranquilidad	Agradecimiento	Éxtasis (en caso positivo); si no, resignación y desilusión
Expectativas del cliente/usuario	Inmediatez, lo más rápido posible	Rapidez	Claridad sobre vías de resolución	Lograr resultado positivo	Obtener beneficio, claridad en la información	Si no cumple, saber las razones y requisitos	Claridad en la información
Acciones del cliente/usuario	Ingresar requerimiento, lograr atención	Carta de requerimiento	Salir a la visita	Aportar info., red de apoyo, participar	Conducta, talleres, cursos, no tener sanción	Si cumple, ir a la audiencia; contacto con Defensor	
Acciones del servicio (DPP) backstage	Derivación Defensor Penitenciario	Asignación defensor, fecha de ingreso, visita	Listado previo, coordinar visita	Informe social, psicólogo, solicitud de carpetas	Recabar antecedentes	Si cumple, realizar escrito con solicitud	Realización del informe
Oportunidades desde DPP	Información completa y con lenguaje claro						
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	En el caso de usuarios indígenas, se debe aclarar que facilitador intercultural no es el abogado, ya que ocurren confusiones de roles						
	Al realizar la encuesta explicar claramente a usuarios que no todas las personas que los atienden son abogados; también hay peritos, trabajadores sociales, psicólogos, etc.						

**Cliente: Condenado Adscrito al sistema de Defensa Penitenciaria – Región de Valparaíso**

Fases del viaje del cliente/usuario	Se entera del servicio	Gestión del contacto	Primera entrevista	Se analiza petición	Otra entrevista	Audiencias	Resultado y entrevista cierre
Emociones del cliente/usuario	Ilusión	Ansiedad	Catarsis	Abandono, incertidumbre	Catarsis, ambivalente, control de expectativas	Ansiedad	Según resultado: conforme o enojado
Expectativas del cliente/usuario	Libertad, bajar condena, traslado	Conseguir atención, un representante personal	Ser escuchado, contención, que abogado o asistente sea puente	Resultado de gestiones, éxito, obtener info.	Resultados, obtener info.	Acogida de petición	Según resultado: éxito o frustración
Acciones del cliente/usuario	Gestionar múltiples servicios	Busca que un tercero haga el contacto o contacta directamente	Cuenta su historia, hace su petición	Vive en prisión, supervisión a DPP por parte de familiares	Consultar, recibir info.	Asiste a la audiencia	Pasa la cuenta
Acciones del servicio (DPP) backstage	Solicitar nómina, charlas en unidades penales	Recibe requerimiento, deriva a unidad competente	Recabar info., escuchar, evaluar estado del usuario	Revisar antecedentes, evaluar pertinencia del requerimiento	Manejar expectativas, explicar posibilidades y alternativas	Defensa técnica, recordar motivo de solicitud	Explicar qué pasó en la audiencia
Oportunidades desde DPP	Charlas, nóminas, dar info. c/ medios audiovisuales		Computador con red, oficina en penitenciario, tarjeta/ foto para el usuario	Tener información en línea con Registro Civil	Producto físico para dar info., que usuarios conozcan los plazos	Visitar calabozo antes de la audiencia para contener y explicar	Breve tiempo para explicar (antes de la entrega de informe)
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Porcentaje de requerimientos	Preguntar a usuarios por facilidad de acceso a info. de contacto	Ficha: ítem observaciones, si tiene algo más que agregar	Tiempo antes de realizar primera acción	Mostrar copia de la solicitud sin datos personales	Posibilidad de entrevista para contar lo que va a pasar	Eficacia de audiencia, término de requerimiento de resultado

**6.2.3. Cliente Imputado o familiar atendido en oficina**

En las regiones Antofagasta y Atacama se realizó el viaje del cliente/usuario centrado un imputado, o su familiar, atendido en una oficina local o licitada.

Se aprecian importantes **oportunidades de mejora** en la experiencia del usuario:

- En Antofagasta se menciona que, en muchas oportunidades, el tiempo de espera para la entrega de información (desde que se inicia su causa hasta que logran atenderse en una oficina) es bastante largo, por lo que es necesario disminuirlo. En ese ámbito, en Atacama

- planean que una buena medida para ello sería implementar un sistema online para que los mismos usuarios puedan pedir hora, y que exista una confirmación de la hora vía telefónica, gestionado por una recepcionista u otro cargo similar.
- Nuevamente se menciona la idea de entregar información de forma gráfica a los usuarios. En este sentido, la Defensoría debiese evaluar la contratación de una asesoría de diseño en torno a la entrega de información, para que la elaboración de dicho material esté a cargo de equipos altamente capacitados en el diseño de servicio y la experiencia de usuario.
  - Resulta interesante que en el taller de Atacama que identifican la fase de “acompañamiento al usuario”. Como ocurrió en el taller de asistentes administrativos, los abogados defensores de la región también identifican como elemento crucial dentro del servicio el apoyo social que realizan a los imputados, y por lo mismo recalcan la necesidad de establecer nexos con otras instituciones.
  - Establecer retroalimentación por parte del usuario es importante, y, por lo mismo, los abogados defensores ven como una buena práctica preguntarle a los usuarios de forma constante si es que entienden la información que se les está transmitiendo.
  - Los abogados defensores de la región de Atacama consideran que sería una gran ayuda tener la posibilidad de contratar investigadores privados, ya que en muchas oportunidades los peritos de su región no se encuentran disponibles para realizar peritajes urgentes, y ello deviene en atrasos de la investigación.

**Ciente: Imputado que se atiende en oficina local/licitada – Región de Antofagasta**

Fases del viaje del cliente/usuario	Notificación	Contacto oficina	Entrevista con el defensor	Audiencia en Tribunal	Entrevistas de seguimiento	Diligencias	Audiencias posteriores y final	Entrevista de cierre
Emociones del cliente/usuario	Susto, incertidumbre	Ansiedad, expectativa	Calma	Nerviosismo, desconocimiento	Tranquilidad	Expectativas	Nerviosismo, y posterior alivio	Resignación
Expectativas del cliente/usuario	Información, que le den una solución, entender	Saber posible resultado, que lo escuchen, empatía	Confianza, respuesta concreta de qué va a pasar	Sentirse defendido, que ocurra lo que dijo el Defensor	Aclarar dudas, resultados diligencias	Resultados Favorables	Salir libre, que se cumpla lo que dijo el Defensor	Que le expliquen paso a paso lo que tiene que hacer
Acciones del cliente/usuario	Contactar a oficina o abogado	Llegar a la oficina, buena actitud	Escuchar, preguntar, contar su versión	Obedecer al defensor, respeto	Aportar antecedentes, pruebas		Obedecer, respeto	Ser responsable
Acciones del servicio (DPP) backstage	Generar causa en el sistema, carpeta digital	Agendar hora	Entregar información en lenguaje claro, confiabilidad	Defensa, alegación	Explicar, actualizar información	Control de la efectividad de la diligencia, solicitud seguimiento	Realizar defensa	Entregar información
Oportunidades desde DPP	Mejorar recursos de Defensoría para entregar mejor servicio	Disminuir tiempo de espera para entregar info.	Info. gráfica, de mejor calidad, tiempo adecuado	Mejorar la entrega de información post audiencia	Preguntar al usuario si entiende, retroalimentación	Explicar la importancia de la diligencia	Capacitación defensor, tiempo para dar información	Info. adecuada, dar contacto con defensor, derivación
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Es necesario tener en consideración variables como la migración, ya que la región presenta un alto número de inmigrantes de Colombia, Venezuela, Bolivia y Perú. También se menciona que existe un gran número de usuarios pertenecientes a pueblos originarios, por lo que muchas veces existe una barrera idiomática que se debe considerar. Además, la región cuenta con una gran población flotante de personas que vienen a trabajar por turnos desde otros sectores del país.							

Cliente: Familiar de un imputado que se atiende en oficina local/licitada – Región de Atacama

Fases del viaje del cliente/usuario	Identificar relación con imputado	Pedir hora	Entrevista con el defensor	Acompañamiento usuario	Re-entrega de información & Compromisos y diligencias	Acusación imputado	Preparación del juicio y días previos al juicio	Fallo (después del juicio)
Emociones del cliente/usuario	Angustia, incredulidad; rabia contra sist./Defensor	Ansiedad, inmediatez	Ira, rabia	Resignación	Confianza, ansiedad, proactividad	Rabia, dudas por el resultado	Nerviosismo, ansiedad, duda por desconocimiento	Fallo positivo: felicidad. Fallo negativo: rabia, odio
Expectativas del cliente/usuario	Ser reconocido como familiar	Atención inmediata	Que Defensor dé una solución	Libertad del imputado	Libertad, ayudar en investigación, que la víctima desista	Resultado favorable		
Acciones del cliente/usuario	Ser reconocido como familiar, escrito de autorización	Ir o llamar a la oficina	Preguntar, diligencias, pedir próxima hora, insistir	Visitar al imputado familiar a la cárcel	Solicitudes, hablar con víctimas, averiguar	Llevar pruebas, testigos. Se apuran	Menos citas a oficina, cotiza abogado particular	Reclamos, insisten al abogado, piden recursos
Acciones del servicio (DPP) backstage	Corroborar que familiar cuente con autorización para dar info.		Apelar la PP, pedir copia de la carpeta	Fiscalía, pedir diligencias, SIGDP, hablar con juez, peritajes	Asesorar al familiar, usar la info que dan familiares	Hablar con Fiscal	Asistencia al declarar, revisar pruebas, testigos	Recurrir o esperar a que Ministerio Público recurra
Oportunidades desde DPP	Quién informa en entrevista previa, acompañamiento a extranjero	Pedir hora online, confirmación telefónica	Asesoría psico. a defensores, amabilidad, respetar agenda de hrs.	Asistencia social al imputado, nexos c/otras instituciones	Poder contratar investigadores privados	Acompañamiento del asistente social a familiares		
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios								

#### 6.2.4. Cliente Imputado en Prisión Preventiva

En las regiones Coquimbo, RM Norte, RM Sur, O'Higgins, Maule, Ñuble, Los Ríos, Los Lagos, Aysén, y Magallanes se realizó el viaje de un imputado en prisión preventiva.

Se aprecian importantes **oportunidades de mejora** en la experiencia del usuario:

- En las regiones de Coquimbo, RM Norte, Maule y Aysén identifican que sería una mejora asegurar condiciones de privacidad en la entrevista previa al decreto de prisión preventiva. El no contar con condiciones óptimas de privacidad dificulta la labor del defensor, quien muchas veces desconoce todos los antecedentes del hecho ya que el imputado no tuvo la confianza suficiente para transmitírselos. Otro elemento relacionado a la entrevista es la posibilidad de aumentar los tiempos de duración de ésta, aunque reconocen que es poco factible debido al alto flujo de causas de algunas regiones.
- En RM Sur y Ñuble se menciona como algo negativo que en muchas ocasiones no se tenga acceso al parte policial o a los mismos antecedentes que maneja la Fiscalía, y por lo mismo una oportunidad de mejora sería que los defensores manejen la misma información que estos actores. Esto podría abordarse a partir de una propuesta de los abogados de O'Higgins y RM Sur, quienes proponen la creación de un sistema integrado para revisar información de las causas.
- En Magallanes surgió una práctica que no fue mencionada en otras regiones: algunos defensores recalcan lo mucho que les ha servido dar el espacio, durante esta entrevista previa, para que los imputados pregunten si van a quedar en prisión preventiva o no. Los abogados de la región aseguran que esta práctica baja mucho la ansiedad de los usuarios.
- Respecto a oportunidades de mejora durante la audiencia de control de detención y la formalización del imputado, se encuentran las oportunidades de mejora de entrega de información de contacto, contar con más tiempo para prepararse y posteriormente más tiempo para explicar lo sucedido al imputado. En Los Ríos igualmente se menciona que los defensores debiesen contar con apoyo en esta etapa, a través de doctrinas, sentencias y manuales.



- Durante las visitas de cárceles, los defensores igualmente mencionan lo útil que sería tener un computador disponible en los centros penitenciarios. Asimismo, resulta relevante mostrar en dichas visitas que ha habido un cumplimiento de los compromisos y diligencias, así como prever y comunicar al imputado que es posible que su causa tenga poco avance.
- En la etapa de revisión de medidas cautelares, los defensores de Coquimbo sugieren mejorar las instalaciones y la privacidad de las entrevistas, mientras que en O'Higgins recalcan la importancia de generar nuevos antecedentes y de tener los mismos estándares que la Fiscalía. La necesidad de mejorar los peritajes es mencionado en los talleres de RM Sur y Maule.
- Finalmente, en las fases de recursos, juicio, y sentencia, los defensores de Coquimbo sugieren la utilización de mapas conceptuales para mejorar la visualización, y con ello el entendimiento, de la apelación y la preparación del juicio, así como mostrar una copia del recurso y de la carpeta al imputado, algo que también se mencionó en Magallanes. En RM Norte se enfatiza la necesidad de considerar la elaboración de recursos dentro de la jornada. Ya en la sentencia, en la mayoría de los talleres se menciona la necesidad de un buen traspaso hacia el Defensor Penitenciario.

Respecto a los **indicadores de experiencia** que podrían considerarse en futuras mediciones, o modificaciones a las mediciones venideras, se identifica lo siguiente:

- En Magallanes se sugiere aterrizar el lenguaje de las preguntas, y también medir comportamientos más básicos (si Defensor lo saludó, si le dio la dirección de la oficina, si le dijo su nombre).
- Existen opiniones divididas respecto a las visitas cada 15 días: en regiones con Atacama, Magallanes y Ñuble se menciona que muchas veces las visitas cada 15 días resultan infructuosas, ya que no tienen novedades respecto a la causa, lo cual aumenta la frustración del imputado. Sin embargo, hay opiniones divididas pues también se plantea que las visitas son necesarias para vigilar que no se vulneren sus derechos, pero sí reconocen que muchas veces no son un aporte en términos de generar más antecedentes o recibir nueva información.
- Respecto a la inclusión de nuevos indicadores de experiencia respecto a la entrevista previa al decreto de prisión preventiva, se mencionan: considerar que hay delitos donde no amerita advertir que quedará en prisión preventiva (lo cual sí es una pregunta de la encuesta), evaluar conocimiento del caso del Defensor, si Defensor contó o no con la ficha. Asimismo, tener en cuenta que no siempre se puede entrevistar antes de la audiencia.
- Posteriormente, en la audiencia, se sugiere modificar el indicador de convicción del abogado en la audiencia. Por el otro lado, se sugiere incluir si imputado considera que recibió información suficiente, y considerar si ha estado en PP anteriormente.
- Respecto a las visitas de cárcel, sugieren considerar si imputado levanta o no requerimientos, si hubo continuidad del Defensor, y si ha existido continuidad de la versión de los hechos por parte del imputado.

Cliente: Imputado en prisión preventiva – Región de Coquimbo

Fases del viaje del cliente/usuario	Entrevista previa decreto de Prisión Preventiva	Audiencia (Control, Formalización)	Primera visita cárcel	Diligencias	Visitas posteriores	Revisión de Medidas Cautelares	Apelación & Preparación juicio oral o abreviado	Evaluación formas de término & Término
Emociones del cliente/usuario	Ansiedad, enojo		Esperanza, angustia	Esperanza, expectativa	Resignación, ansiedad	Esperanza, expectativa	Esperanza, nerviosismo, ansiedad, decididos	Racionalidad, incertidumbre, resignación, estrategia futura
Expectativas del cliente/usuario	No quedaren pp	Que abogado decida por ellos	Tener la pena más baja	Revertir decisión, rapidez	Conocer la pena			
Acciones del cliente/usuario	Comunicar, entregar su versión, convencer al defensor	Interrumpir, presionar, contar su versión	Demandar información y realización de sus diligencias	Contar su versión	Revisión de carpeta investigativa, cuestionar labor defensor	Informarse (diligencias, audiencia, negociaciones con el Fiscal)	Tomar decisiones (elegir si aceptar un abreviado o ir a juicio, elegir si quiere recursos o no)	
Acciones del servicio (DPP) backstage	Negociación c/Fiscal, carpetas, hablar con víctimas y familiares	Consultas, solicitud de apoyo, coordinación	Solicitud copia carpeta	Coordinación (peritajes, familiares, testigos, declaraciones)	Agendar visitas, coordinación GENCHI	Obtener nuevos antecedentes, defensor titular	Redacción recursos, gestiones peritajes, contención fia.	Negociaciones con Fiscalía, explicar formas de término
Oportunidades desde DPP	Más privacidad en la entrevista previa	Entrega de tarjetas con información de contacto	Computador compartido fijo para defensores	Llevar tarjeta de contacto (defensor titular)	Mejorar instalaciones de entrevistas	Mejora de instalaciones y privacidad	Uso de mapas conceptuales, mejorar visualización, copia de recurso	Mostrar copia de carpeta
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Hay delitos donde no amerita advertir Prisión Preventiva	Convicción del abogado en la audiencia no corresponde						

Cliente: Imputado en prisión preventiva – Región Metropolitana Norte

Fases del viaje del cliente/usuario	Entrevista (antes de Control de Detención)	Audiencia	Primera entrevista en cárcel	Entrevistas posteriores de actualización	Posibilidades de término	Ejecución de las decisiones de término	Eventual fase de recursos	Ejecución de la pena
Emociones del cliente/usuario	Angustia, expectación	Angustia, posible frustración	Rabia, ansiedad, desconocimiento	Resignación	Esperanza, expectativa, frustración	Resignación	Esperanza, desazón	Planificación futura
Expectativas del cliente/usuario	Info., que se considere su versión, titularidad abogado	Representatividad, que abogado transmita su versión, teoría del caso	Enlazar su versión c/ teo. jurídica, buena comunicación c/abogado	Definir plazos, tener información	Congruencia forma de trabajo del abogado, diligencias	Coherencia y materialización de los acuerdos	Espera que se revierta la decisión, que se presente el recurso	Quedar en el mejor lugar, que se pida lo que demandó
Acciones del cliente/usuario	Entrega de info. (o desinformación), peticiones, preguntas	Insiste y presiona	Se sincera, asume, realiza peticiones extrajudiciales	Nueva info., preguntar, comparar su caso	Vigilar la labor del abogado, tomar decisiones	Concretar las expectativas	Tomar decisiones	Planificar
Acciones del servicio (DPP) backstage	Escuchar, recolectar info., registrar, barajar hipótesis	Negociar la causa con el fiscal, argumentar	Apelar, copia de carpeta, solicitar diligencias, teoría del caso	Ver estado causa, registro de requerimientos, negociaciones	Solicitar juicio abreviado, recabar peritajes, pruebas y testigos	Coord. c/otros defensores, cuándo y cómo concretizar término	Hacer y presentar el recurso, coord. con unidad de estudios	Dar información, y al defensor penitenciario
Oportunidades desde DPP	Tiempo de entrevista y condiciones de intimidad		Tiempo, condiciones de privacidad, carga de defensores		Calendarización de entrevistas con el fiscal	Mejor ejecución de los recursos presupuestario	Considerar la elaboración de recursos dentro de la jornada	Mejorar la derivación al defensor penitenciario
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Privacidad y tiempo de duración	Medir satisfacción en audiencia puede ser contraproducente	Tiempo de entrevista y condiciones de privacidad	Tipo de delito, si levanta requerimiento del usuario	Consecuencias de posibilidades de término, y si las conoce			Dar información al término

Cliente: Imputado en prisión preventiva – Región Metropolitana Sur

Fases del viaje del cliente/usuario	Audiencia de decreto de prisión preventiva	Primera visita de cárcel	1era audiencia de revisión de medidas cautelares	Preparación juicio	Juicio Efectivo	Resultado (sentencia)	Fase recursiva
Emociones del cliente/usuario	Ansiedad	Resignación	Ansiedad, esperanza	Ilusión de libertad	Nerviosismo, tensión	Según resultado: feliz o enojado	Esperanza
Expectativas del cliente/usuario	Lograr libertad, saber a ciencia cierta la duración de la condena	Conocer fecha audiencia, plazos, conocer contenido de carpeta	Obtener libertad, que vaya el defensor titular a la audiencia	Abreviado con libertad, pena cumplida, que conozcan su causa	Absolución, que el abogado hable mucho, hablar como imputado	Pena más baja, ubicación de cumplimiento, que se dispute el resultado	Que baje la pena
Acciones del cliente/usuario	Busca hablar	Copia carpeta, contar historia preguntar, pedir info. de contacto	Interactuar con familias		Intervenir, dar sugerencias	Según resultado: agradecer o enojarse	Hacer preguntas
Acciones del servicio (DPP) backstage	Petición de la carpeta, negociación con Fiscal	Ficha informativa, coordinar y preparar visita	Pericias, negociar acuerdos c/ Fiscal, estudiar carpeta, conseguir antecedentes	Estudiar carpeta en profundidad, hacer minuta autosuficiente	Pedir almuerzo para imputado, preparar (o no) declaración	Pedir traslado, asesorar a imputado para que tome una decisión	Hacer minuta unidad de estudios
Oportunidades desde DPP	Acceso a parte policial, copia de la carpeta, + tiempo de entrevistas	Copia de carpeta, sist. centralizado, mejor gestión de visitas,	Solo revisar cautelares si es necesario, peritajes ext., mejorar plazos	Unidad de inv. propia DPP, que defensor titular tome audiencias	Unidad de investigación (que asistan al juicio), defensa activa		
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Conocimiento del caso, confianza, preparación	Entrega info. suficiente (según tiempo PP), cantidad de entrevistas	Contenido de la revisión de la medida cautelar	Continuidad del Defensor	Pruebas propias		

Cliente: Imputado en prisión preventiva – Región de O'Higgins

Fases del viaje del cliente/usuario	Detención y entrevista en el tribunal	Audiencia de control de detención	Visita de cárcel	Presentación de recursos	Peritajes e investigación	Audiencia de revisión de medidas cautelares	Preparación y Juicio Abreviado
Emociones del cliente/usuario	Ansiedad, Esperanza, nerviosismo, miedo	Se agudiza la ansiedad	Dudas, ansiedad, miedo	Expectante	Esperanza	Esperanza	Según resultado: felicidad, agradecimiento o resignación
Expectativas del cliente/usuario	Libertad, apoyo en la defensa de sus intereses, que lo escuchen	Convencer a juez vía Defensor, que Defensor se oponga a cautelares	Obtener información del estado de la causa, novedades favorables	Obtener libertad, que el resultado sea favorable	Que investigación acredite su versión, que se hagan diligencias	Obtener la libertad, tener éxito	Cumplir condena en libertad o según expectativa. Pena mínima
Acciones del cliente/usuario	Colaboración (o no), contar su historia	Observa, hace preguntas	Profundiza, evalúa opciones, repasa audiencia	Conocer posibilidades	Aportar datos para la investigación	Escuchar	Esperarlo mejor y posteriormente actuar según resultado
Acciones del servicio (DPP) backstage	Recopilar información, compartir información	Defensa técnica	Entregar información, recopilar antecedentes, decidir defensa	Fase técnica	Seguir buscando antecedentes	Aportar antecedentes	Negociar con Fiscal, evaluación del juicio (FODA)
Oportunidades desde DPP	Contar con un sistema integrado de info. de la causa, aumentar tiempo entrevista	Más tiempo para prepararse, tener tiempo para explicar la resolución	Acceso rápido a los antecedentes, tener sala de computación	Existencia de una unidad de corte, acceso a carpeta de investigación	Estar en línea con la fiscalía, que carpetas estén completas, aumentar peritos	Generar nuevos antecedentes y tener mismo estándar que la Fiscalía	Que juez sea un facilitador, ayuda a borrar antecedentes
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Presentación de reclamos respecto a sus derechos, si se respetó tiempo de entrevista	Duración entrevista posterior	Otorgar resumen de información durante la visita	Consentimiento de renuncia a recursos	Que se mencione la pericia en la resolución		Pena menor a la pedida por Fiscal, tasa de reclamos

Cliente: Imputado en prisión preventiva – Región del Maule

Fases del viaje del cliente/usuario	Detención y entrevista en la comisaría	Calabozo	Audiencia y decreto de Prisión Preventiva	Estar en prisión preventiva	Visita del Defensor	Solicitud de revisión de Cautelares	Negación de recurso y juicio	Condena
Emociones del cliente/usuario	Miedo y desamparo; post entrevista: esperanza	Ansiedad	Nerviosismo y desilusión	Vulneración	Alivio, resignación	Esperanza	Desilusión, enojo, resignación	Certeza
Expectativas del cliente/usuario	Libertad, ser escuchado	Que pase rápido. Tener información del proceso	Salir en libertad, que pase rápido. Recibir apoyo y garantías	Salir en libertad	Tener información, participar en la estrategia	Salir en libertad, tener resultados	Pena mínima, libertad. Que Defensor maneje antecedentes	Beneficios, defensa penitenciaria
Acciones del cliente/usuario		Buscar información	Contar su historia, quejarse		Confrontar a Defensor		Crear su propia versión del proceso, se contradice a sí mismo	Cumplir
Acciones del servicio (DPP) backstage	Recabar antecedentes de la detención	Recopilar más antecedentes	Informar, planificar. Contención al imputado	Diligencias de la investigación	Entregar información	Defensa técnica, coordinar peritajes	Informar y negociar con imputado	Informar al imputado, llenar fichas
Oportunidades desde DPP	Mejorar condiciones de privacidad	Mejor horario de entrevistas; mejorar infraestructura	Mejor acceso a la información, entrevista social, hablar con familia	Tener un medio de comunicación más expedito con imputado	Incorporar tecnologías, PC para revisar en conjunto carpeta	Mejorar peritajes (calidad, cantidad, disposición)	Mejor preparación del imputado	Mejores reglas en ejecución
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Ausencia de denuncia de vulneración de derechos	Duración de entrevista	Antecedentes suficientes, presencia de apoyo social					

Cliente: Imputado en Prisión Preventiva – Región de Ñuble

Fases del viaje del cliente/usuario	Detención & Calabozo	Entrevista con defensor en tribunal	Audiencia de control de detención	Decreto de prisión preventiva	Estadía en prisión preventiva	Visita defensor	Presentación de recursos	Negación de recursos	Esperar juicio
Emociones del cliente/usuario	Frustración, ansiedad	Contención emocional	Ansiedad, miedo	Enojo	Temor, resignación	Esperanza	Expectante	Desilusión	Ansiedad de que termine la causa
Expectativas del cliente/usuario		Ser escuchado	Que el defensor hable en la audiencia	Que defensor lo visite	Servitado por defensor	Que defensor lleve carpeta	Obtener la libertad		Que se hagan diligencias
Acciones del cliente/usuario	Esperar, Preparar relato	Contar su historia	Pedir hablar	Reclamar, enojarse	Esperar	Hacer preguntas		Reclamar	Presentar antecedentes
Acciones del servicio (DPP) backstage	Entrevistar, Evaluar condiciones	Recabar antecedentes	Defensa técnica	Contención	Conseguir antecedentes, investigación activa	Explicar proceso	Defensa técnica	Entrevista de información de resultados	Preparación de juicio
Oportunidades desde DPP	Contar con antecedentes con los que cuenta la fiscalía	Mayor tiempo para esta entrevista		Explicar resultado	Mejorar acceso a antecedentes	Capacitación en manejo de crisis o de emociones	Capacitación en elaboración, mayor tiempo	Contención emocional, inmediata visita post resultado	Eliminar mitos, charlas informativas del proceso
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	Presencia o ausencia de ficha	Duración de entrevista	Presencia o ausencia de entrevista previa	Presencia o ausencia de entrevista posterior	Contacto con terceros	El registro que ya existe	Reclamos, actas de renuncia		Periodicidad de visitas

Cliente: Imputado en Prisión Preventiva – Región de Los Ríos

Fases del viaje del cliente/usuario		Entrevista previa	Control de detención	Ingreso al complejo penitenciario	Entrevista con familiar	Entrevista abogado	Recurso de apelación
Emociones del cliente/usuario	😊 😐 😞	Ansiedad, incertidumbre, miedo, resignación	Ansiedad, miedo, desesperación	Ansiedad, asimilación, preocupación	Pena	Incertidumbre, mayor conocimiento de otras etapas, mayor estabilidad emocional	Esperanza, agradecimiento, ansiedad
Expectativas del cliente/usuario		Información, que defensor "se la juegue", compromiso y buen trato	Libertad, Compromiso y buen trato	Contar con medidas de seguridad	Contacto entre familiar y abogado	Atención, información oportuna	Información del resultado, que exista coordinación con familiares
Acciones del cliente/usuario		Contar "su versión", pronóstico respecto a su causa, libertad, honestidad	Entrega de información, declarar, denunciar si fue agredido	Entrada tranquila al módulo, identificarse, enrolarse	Petición de contacto con defensa, que enrolden a sus hijos, pedir cosas (utensilios)	Petición de info. a defensor, diligencias, revisión cautelares, petición de libertad	Libertad, información clara, pide info. sobre: sala, jueces, y que llamen a sus familiares
Acciones del servicio (DPP) backstage		Llenar ficha, revisar carpeta, optimizar el tiempo, hablar con el fiscal	Pedir que se saquen medidas de seguridad, pedir cosas a gendarmes			Entrega de copia carpeta, leer la causa antes de entrevista, contar con antecedentes y penias	Proporcionar antecedentes a otros colegas defensores que continúan con la causa
Oportunidades desde DPP		Más tiempo para entrevistar, contar con información prolija	Apoyo a defensores, a través de doctrinas, sentencias y manuales	Mayor contacto, vínculo más fluido con Gendarmería	Menos burocracia de parte de Gendarmería	Tiempos atención dependen de Gendarmería, mejorar o extender tiempos de visita de abogado	Que los jueces escuchen a los abogados
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios		Satisfacción con tiempo de entrevista	Nivel de preparación del defensor			Satisfacción con tiempo de entrevista	

Cliente: Imputado en Prisión Preventiva – Región de Los Lagos

Fases del viaje del cliente/usuario		Primer contacto con defensor	Audiencia con imputado	Entrevista familiares	Diligencias	Juicio	Recursos
Emociones del cliente/usuario	😊 😐 😞	Ansiedad, esperanza	Ansias de libertad, frustración, desesperación, suspicacia	Expectativas		Incertidumbre, temor, desesperación, necesidad de certeza, cuestionamientos	Esperanza, miedo, incertidumbre
Expectativas del cliente/usuario		Buena recepción, manejo de información, "predicciones"	Libertad, que el defensor "se imponga"	Expectativas de atención (manejo de información), que les calmen,	Apoyo/guía, mayor cantidad de diligencias, expeditas, sobrevaloración de las diligencias	Recetas para pararse ante los jueces, muchas preguntas del abogado	Esperan que sea un recurso de apelación
Acciones del cliente/usuario		Contar "su versión", pedir "predicción" al defensor	Guardan silencio, interrumpen, colaboran		Declarar, pedir diligencias	Guardar silencio y compostura	Renuncia
Acciones del servicio (DPP) backstage		Solicitar análisis, contacto con familia, copia de carpeta, preguntar a fiscal, teoría del caso	Explicar actuar del imputado	Entrega de información, contención, atención prioritaria	Evaluar conveniencia de las diligencias	Evaluar presencia de testigos, alegar, objetar, explicar qué va a pasar con el juicio	Redacción comprensible, enviar minuta
Oportunidades desde DPP		Reforzar obligaciones del imputado	Lograr que imputados escuchen y respeten al defensor	Integrar psicólogos que asesoren y guíen a familiares	Depender menos del Min. Público (burocracia)	Agilizar participación de testigos	Que se resuelva en base a estándares técnicos
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios		Veces que imputado conversó c/abogado, cuantificar si declaran y dicen la verdad a su abogado			Rescatar si imputados cuentan con medios de prueba, diligencia del propio imputado	Nivel de conocimiento sobre la posibilidad que lo represente otro abogado (no el titular)	

### Ciente: Imputado en prisión preventiva – Región de Aysén

Fases del viaje del cliente/usuario	Detención y diligencias	Entrevista previa	Aud. de Control de Det.	Ampliación Detención y Fase Informativa	Traslado e ingreso y 1ra visita cárcel	Revisión de Medidas Cautelares	Negociaciones y decisiones	Juicio y sentencia
Emociones del cliente/usuario	Esperanza		Miedo, incertidumbre, frustración, nerviosismo, resignación, enojo.					
Expectativas del cliente/usuario	Quedar libre, ser escuchado	Ser escuchado	Ser defendido	Tener info., revocación PP	Seguridad, tener info. (causa)	Libertad	Saber respuesta Fiscal	Libertad, o la menor pena. Buen recinto
Acciones del cliente/usuario	Llamar a familiar, requerir Defensor	Preguntar, contar su versión	Interrumpir audiencia	Preguntar	Preguntar, diligencias, carpeta	Aportar antecedentes sociales	Zanjar	Declarar, prepararse. Decidir si recurre
Acciones del servicio (DPP) backstage	Contacto con otros actores		Revisión carpeta investigativa	Diligencias y negociaciones, pedir receso	Recabar info	Estudiar, estrategia c/fiscal	Zanjar	Preparar juicio, trabajar en recursos
Oportunidades desde DPP		Privacidad en entrevista			Estandarizar preguntas entrevista	Comunicación efectiva	Presionar al fiscal	Coordinación con Defensor Penitenciario
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios					Si ha mantenido la versión			

### Ciente: Imputado en Prisión Preventiva – Región de Magallanes

Fases del viaje del cliente/usuario	Control de Detención	Investigación	Preparación juicio oral	Juicio Oral	Recursos	Término de la causa
Emociones del cliente/usuario	Confusión, enojo, frustración, ansiedad	Incertidumbre, ansiedad	Menor incertidumbre porque leen acusación. Resignación	Incertidumbre, ansiedad focalizada	Expectante	Rabia, resignación, aceptación
Expectativas del cliente/usuario	Libertad, ser escuchado por el Defensor	Libertad, que le revisen PP porque entiende que es provisorio	Cuando no es absolución, que sea la pena lo más baja posible	Resultado positivo del juicio, que le vaya bien	Recurso favorable.	Recibir información, cuánto le falta, cuánto tiene que cumplir
Acciones del cliente/usuario	Transmitir su inocencia, su versión; ser franco con Defensor	Se sinceran; conversan con otros imputados	Aportar pruebas, testigos, antecedentes	Colaborar, decidir si declara o no	Decidir si quiere recurso	Reclamos, preguntar por Defensor Penitenciario, beneficios
Acciones del servicio (DPP) backstage	Entrevista previa al CD en casos graves, conversar con familiares	Controlar versiones del imputado; peritajes, diligencias	Conseguir pruebas, "trabajo detectivesco"	Coordinación con peritos, pruebas	Preparación de recursos, búsqueda de apoyo, alegar recursos	Entrega de información Defensa Penitenciaria
Oportunidades desde DPP	Dar espacio para que pregunten si quedarán presos	Cumplir con compromisos y diligencias; prever poco avance causa	Depurar pruebas, ser transparente con imputado, informarle	Cumplir con la estrategia del caso, explicar de qué se trata el juicio	Mostrar copia recurso, dar datos reales de recursos exitosos	
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios	No siempre se puede entrevistar antes de audiencia	Segmentar por cuántas veces ha estado en PP, por tipo de delito				

#### 6.2.5. Cliente Imputado en Internación Provisoria

En la región de La Araucanía se realizó el viaje de un imputado en internación provisoria. Se aprecian importantes **oportunidades de mejora** en la experiencia del usuario:

- Mencionan la importancia de que el defensor de turno verifique las condiciones de detención en la comisaría.

- Una vez que el imputado menor de edad se encuentra esperando en el calabozo, debido a las condiciones inhóspitas, es necesario gestionar la entrega de frazadas u otros implementos para mejorar, aunque sea levemente, la comodidad del imputado.
- Durante la entrevista previa a la audiencia de decreto de internación provisoria, resultaría positivo que los defensores contaran con salas de entrevistas para mejorar la privacidad de éstas.
- Las oportunidades de mejora en la audiencia de decreto de internación provisoria consisten en que los abogados posean más tiempo de preparación, y que el menor de edad no se encuentre constreñido con medidas de seguridad.
- Durante la internación provisoria, resultaría positivo que los abogados defensores RPA contaran con mayor coordinación, y una relación más fluida, con los abogados vinculados a los Centros de Habilitación Conductual (CERECO). Asimismo, en este periodo resultaría muy positivo para la labor del abogado RPA que la Fiscalía demorara menos en entregar la copia de la carpeta investigativa.
- En las audiencias de seguimiento, es crucial contar con jueces especializados en temáticas RPA; por el otro lado, en este periodo contribuiría a una mejora del servicio poder tener más tiempo entre defensor e imputado RPA para explicar el resultado de las audiencias.

Respecto a los **indicadores de experiencia** que podrían considerarse en futuras mediciones, o modificaciones a las mediciones venideras, se identifica lo siguiente:

- Incluir en el cuestionario preguntas sobre la experiencia en la Comisaría.
- Verificar si se respetaron sus derechos durante su permanencia en el calabozo.
- Verificar si es que abogado llenó la ficha de la causa en la entrevista previa a la audiencia.
- Verificar entendimiento del imputado RPA respecto a la información que le transmite el defensor en sus visitas al CIP-CRC.
- Verificar cumplimiento de expectativas del imputado RPA respecto a la labor del defensor y del resultado de su causa.

#### Cliente: Imputado en internación provisoria – Región de La Araucanía

Fases del viaje del cliente/usuario	Detención	Comisaría	Calabozo del tribunal	Entrevista previa a la audiencia	Audiencia de control de detención	Ingreso al CIP-CRC	Internación	Audiencia
Emociones del cliente/usuario	Nerviosismo, rabia	Angustia	Frío, hambre, ansiedad	Ansiedad, verborrea, duda	Miedo, no entender, no tomar el peso	Resignación, desesperación	Abandono, ansiedad, esperanza (permanente)	Mayor esperanza, ilusión
Expectativas del cliente/usuario		Salir en libertad	Obtener protección	Obtener info., recepción, empatía	Que se la jueguen, obtener info.	Ubicarse en el contexto	Que lo vayan a ver, saber qué tiene el Fiscal, obtener info.	Que el defensor hable mucho, contar su versión
Acciones del cliente/usuario	Escapa/resiste (posible); explica, niega	Grita, se desespera	Apurar audiencia, dormir o descansar	Contar su versión, mostrar lesiones	Refutan al juez, actitud desafiante	Crear redes, pedir a familiares que vayan a oficinas DPP	Contar su historia, acusar al Fiscal de mentir	Poner atención
Acciones del servicio (DPP) backstage			Verifica el estado, recibe info. del delito (horas que lleva detenido)	Obtener antecedentes, contener, contactar adultos	Defensa técnica	Tareas administrativa, pedir peritajes	Hablar con familia y Fiscal, entregar info.	Defensa técnica
Oportunidades desde DPP		Defensor de turno que verifique condiciones de detención	Proveer frazadas, mejorar abrigo	Tener sala de entrevistas, realizar entrevista en privacidad	Más tiempo de preparación, menor sin medidas de seguridad	Relación fluida con abogado de CERECO	Que Fiscalía demore menos en entregar copia de carpeta	Jueces especializados, tener tiempo para explicar resultado
Indicadores de experiencia de clientes/usuarios		Preguntar expost	Verificar si se respetaron sus derechos	Duración entrevista, verificación llenado ficha	Resultado de la audiencia	Cantidad y duración de visitas	Que joven comprenda lo que le están diciendo	Cumplimiento de expectativas